

**EFEKTIFITAS PENAGIHAN AKTIF MELALUI SURAT TEGURAN DAN
SURAT PAKSA SERTA KONTRIBUSINYA TERHADAP PENCAIRAN
TUNGGAKAN PAJAK
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG
SELATAN)**

Disusun Oleh:

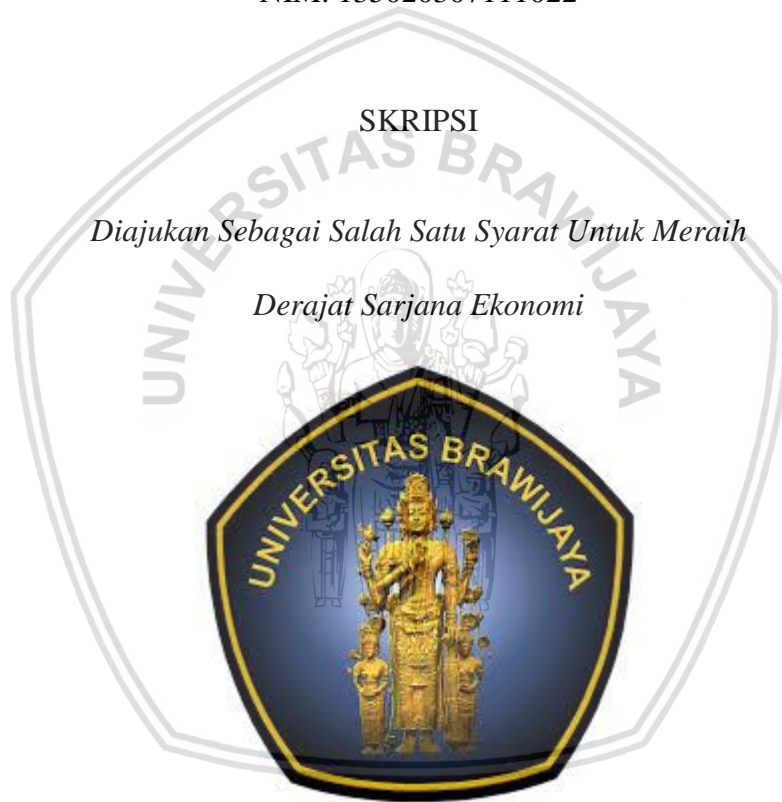
Novinia Kristy Viananda

NIM. 135020307111022

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Derajat Sarjana Ekonomi



JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2017

**EFEKTIFITAS PENAGIHAN AKTIF MELALUI SURAT TEGURAN DAN
SURAT PAKSA SERTA KONTRIBUSINYA TERHADAP PENCAIRAN
TUNGGAKAN PAJAK
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG
SELATAN)**

Disusun Oleh:

Novinia Kristy Viananda

NIM. 135020307111022

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Derajat Sarjana Ekonomi



JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2017

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**EFEKTIFITAS PENAGIHAN AKTIF MELALUI SURAT TEGURAN DAN
SURAT PAKSA SERTA KONTRIBUSINYA TERHADAP PENCAIRAN
TUNGGAKAN PAJAK (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MALANG SELATAN)**

Yang disusun oleh:

Nama : Novinia Kristy Viananda

NIM : 135020307111022

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 21 November 2017 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. Devy Pusposari, M.Si., Ak.
NIP. 19751105 200312 2 001
(Dosen Pembimbing)
2. Akie Rusaktiva Rustam, M.SA., Ak.
NIP. 19780518 200812 1 003
(Dosen Penguji I)



Malang, 5 Desember 2017

Pdt. Ketua Jurusan Akuntansi



Abdul Ghofar, SE., Msi., MSA., Ak., DBA
NIP. 19760628 200212 1 002

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**EFEKTIFITAS PENAGIHAN AKTIF MELALUI SURAT TEGURAN DAN
SURAT PAKSA SERTA KONTRIBUSINYA TERHADAP PENCAIRAN
TUNGGAKAN PAJAK
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG
SELATAN)**

Yang disusun oleh:

Nama : Novinia Kristy Viananda
NIM : 135020307111022
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Malang, 7 November 2017

Dosen Pembimbing,



Devy Pusposari, M.Si., Ak.

NIP. 19751105 200312 2 001

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novinia Kristy Viananda

NIM : 135020307111022

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang Saya susun dengan judul:

**EFEKTIFITAS PENAGIHAN AKTIF MELALUI SURAT TEGURAN DAN
SURAT PAKSA SERTA KONTRIBUSINYA TERHADAP PENCAIRAN
TUNGGAKAN PAJAK
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG
SELATAN)**

adalah benar-benar hasil karya Saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan Saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan

Malang, 7 November 2017

Pembuat Pernyataan,



Novinia Kristy Viananda

NIM 135020307111022



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III

JALAN LETJEN S. PARMAN No. 100 MALANG KODE POS 65122
TELEPON (0341) 403333, 403461-62, FAKSIMILE (0341) 403463, SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK 1500200
E-MAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S - 684 /WPJ.12/2017 28 Februari 2017
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Pemberian Izin Riset
a.n. Novinia Kristy Viananda, NIM 135020307111022

Yth. Ketua Jurusan Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya
Jl. MT. Haryono 165, Malang

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor 1064/SKRIPSI/AK/II/2017 tanggal 23 Januari 2017 tentang Ijin Penelitian, atas :

Nama / NPM : Novinia Kristy Viananda / 135020307111022

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk penelitian dan/atau riset pada KPP Pratama Malang Selatan, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *softcopy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Softcopy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id.

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.



Kepala Kantor,

Rudy Gunawan Bastari
NIP 196503201992031001

Tembusan :
Mahasiswa yang bersangkutan.

Kp.:BD.05/BD.0502

RIWAYAT HIDUP

Nama : Novinia Kristy Viananda

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tanggal Lahir : Malang, 28 Januari 1995

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah : Jl. Kebonsari Gg. II No. 30 E Malang, 65149

Alamat Email : novinia.viananda@gmail.com

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar (2001-2007) SD Negeri Kauman 1 Malang

SLTP (2007-2010) SMP Negeri 5 Malang

SMU (2010-2013) SMA Katolik St. Albertus Malang

Perguruan Tinggi (2013-sekarang) : S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Pendidikan Non Formal:

- Pramuka (2008-2009)
- *British Five International English Course* (2008-2009)
- *Excellent Program* (2013-2014)

Pengalaman Organisasi:

- Anggota Organisasi Siswa Intra Sekolah SMA Katolik St. Albertus Malang (2010-2011)
- Panitia Dempo *Fair* SMA Katolik St. Albertus Malang (2011-2012)
- Panitia Dempo *Cup* SMA Katolik St. Albertus Malang (2011-2012)

Pengalaman Pelatihan/Seminar:

- Seminar Pasar Modal ISTC (*Stock Trading Contest*), diselenggarakan oleh Laboratorium Akuntansi, Investasi, dan Pasar Modal, FEB, UB (2016)
- Seminar Nasional Brawijaya *Accounting Fair*, diselenggarakan oleh HMJA, FEB, UB (2016)
- Seminar Astra Talk “*Build a Career*”, diselenggarakan oleh Astra Credit Company, PT Astra Internasional (2016)
- Seminar Penulisan LKIP, diselenggarakan oleh HMJA, FEB, UB (2016)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul:

“Efektifitas Penagihan Aktif melalui Surat Teguran dan Surat Paksa serta Kontribusinya terhadap Pencairan Tunggakan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

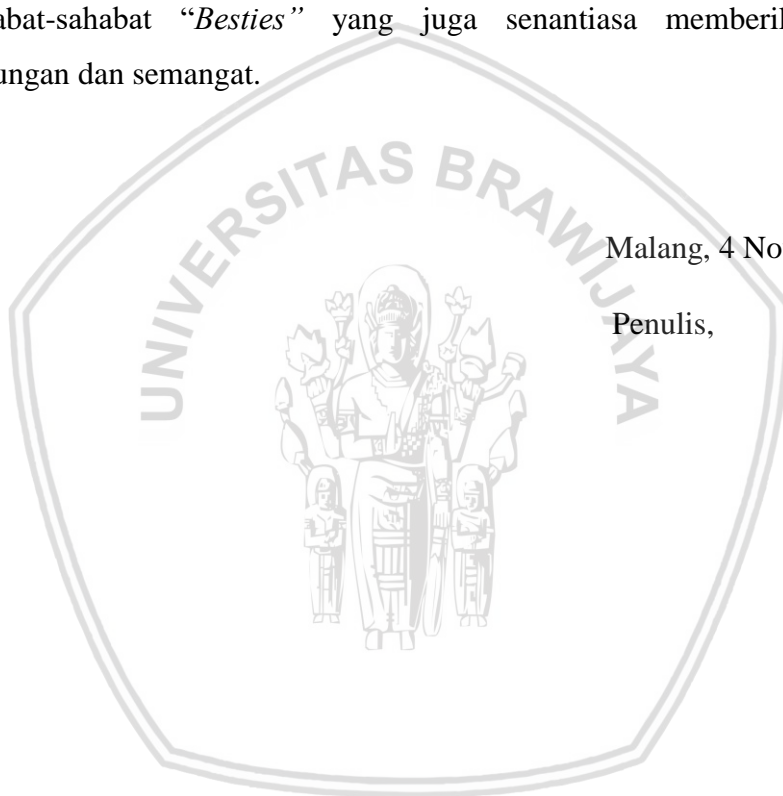
Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Devy Pusposari, M.Si., Ak. selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Pihak-pihak KPP Pratama Malang Selatan yaitu Bapak Eko Briyan Nasution dan Bapak Imam Gozali selaku Pelaksana Penagihan dan Jurusita Pajak, Bapak Adit selaku karyawan PDI, serta Bapak Ryan selaku sekretariat KPP Pratama Malang Selatan yang senantiasa memberikan dukungan dan membantu penulis dalam proses pengambilan data-data skripsi.
3. Bapak Akie Rusaktiva Rustam, M.SA., Ak. selaku dosen penguji I yang telah mengorbankan waktu, memberikan masukan, serta saran-saran dalam menyempurnakan skripsi ini.
4. Bapak Abdul Ghofar, SE., MSi., MSA., Ak., DBA selaku Plt. Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Brawijaya Malang.

5. Orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun material serta saudara-saudara terdekat.
6. Harista Agam Mahadika yang senantiasa membantu dari segi apapun, serta tak henti memberikan motivasi, semangat dan dukungan.
7. Alm. Moch Arya Adi Pratama yang selama ini selalu menjadi teman yang baik dalam memberikan semangat dan motivasi.
8. Sahabat-sahabat “*Besties*” yang juga senantiasa memberikan banyak dukungan dan semangat.

Malang, 4 November 2017

Penulis,



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Umum Perpajakan	14
2.1.1 Pengertian Pajak	14
2.1.2 Fungsi Pajak	15
2.1.3 Pengelompokan Pajak	16
2.1.4 Wajib Pajak	18
2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak	18
2.1.6 Surat Pemberitahuan (SPT)	20
2.1.7 Hambatan Pemungutan Pajak	22
2.2 Pemeriksaan Pajak	24

2.2.1 Pengertian Pemeriksaan	24
2.2.2 Objek Pemeriksaan	25
2.2.3 Tim Pemeriksa Pajak	26
2.3 Utang Pajak	27
2.3.1 Saat Timbulnya Utang Pajak	27
2.3.2 Surat Ketetapan Pajak (SKP)	28
2.3.3 Permohonan Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak	29
2.3.4 Keberatan Pajak	31
2.3.5 Banding Pajak	32
2.3.6 Berakhirnya Utang Pajak	32
2.4 Penagihan Pajak	34
2.4.1 Pengertian Penagihan Pajak	34
2.4.2 Tindakan Penagihan Pajak	35
2.4.3 Dasar Penagihan Pajak	43
2.4.4 Surat Tagihan Pajak (STP)	43
2.4.5 Daluwarsa Penagihan Pajak	44
2.4.6 Pejabat dan Jurusita Pajak	45
2.4.7 Gugatan Penagihan Pajak	47
2.5 Efektivitas	48
2.6 Kontribusi	48
2.7 Penelitian Terdahulu	49

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	51
3.2 Jenis Penelitian	51
3.3 Jenis dan Sumber Data	53
3.4 Metode Pengumpulan Data	54
3.3 Metode Analisis Data	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	62
--	----

4.1.1 Sejarah Berdirinya KPP Pratama Malang Selatan	62
4.1.2 Lokasi, Visi, dan Misi KPP Pratama Malang Selatan	63
4.1.3 Susunan Organisasi KPP Pratama Malang Selatan	64
4.2 Data Tunggal Pajak	68
4.3 Penatausahaan Penagihan Aktif	72
4.3.1 Tata Cara Penerbitan dan Penyampaian Surat Teguran	74
4.3.2 Tata Cara Penerbitan dan Pemberitahuan Surat Paksa	75
4.4 Proses Penagihan Aktif	77
4.5 Efektivitas Penagihan Aktif	81
4.5.1 Efektivitas Surat Teguran	81
4.5.2 Efektivitas Surat Paksa	83
4.6 Kontribusi Penagihan Aktif	84
4.6.1 Kontribusi Surat Teguran	85
4.6.1 Kontribusi Surat Paksa	87
4.7 Kendala-kendala Pelaksanaan Penagihan Aktif di KPP Pratama Malang Selatan	88
BAB V PENUTUP	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkembangan Piutang Pajak selama Tahun 2014-2015 di KPP Pratama Malang Selatan	4
Tabel 1.2 Data Realisasi Penagihan Pajak melalui Surat Teguran dan Surat Paksa selama Tahun 2014-2015 di KPP Pratama Malang Selatan..	6
Tabel 1.3 Realisasi Penagihan Aktif terhadap Total Penerimaan di KPP Pratama Malang Selatan Tahun 2014-2015	7
Tabel 3.1 Narasumber dalam Pelaksanaan Wawancara pada Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan	56
Tabel 3.2 Indikator Pengukuran Efektivitas	59
Tabel 3.3 Indikator Pengukuran Kontribusi	60
Tabel 4.1 Tunggakan Per Jenis Pajak Tahun Pajak 2014 KPP Pratama Malang Selatan	69
Tabel 4.2 Tunggakan Per Jenis Pajak Tahun Pajak 2015 KPP Pratama Malang Selatan	70
Tabel 4.3 Tindakan Penagihan Aktif melalui Surat Teguran dan Surat Paksa Tahun 2014 di KPP Pratama Malang Selatan	77
Tabel 4.4 Tindakan Penagihan Aktif melalui Surat Teguran dan Surat Paksa Tahun 2015 di KPP Pratama Malang Selatan	79
Tabel 4.5 Penerbitan dan Realisasi Pencairan Tunggakan Pajak melalui Surat Teguran di KPP Pratama Malang Selatan Tahun 2014-2015 .	81
Tabel 4.6 Penerbitan dan Realisasi Pencairan Tunggakan Pajak melalui Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan Tahun 2014-2015	83
Tabel 4.7 Perbandingan Pencairan Tunggakan Pajak melalui Surat Teguran terhadap Penerimaan Pajak Tahun 2014-2015	85
Tabel 4.8 Perbandingan Pencairan Tunggakan Pajak melalui Surat Paksa terhadap Penerimaan Pajak Tahun 2014-2015	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Bagan Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Selatan 65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Teguran	110
Lampiran 2 Surat Paksa	111
Lampiran 3 Berita Acara Surat Paksa	112
Lampiran 4 Profil, Visi & Misi, Bagan Struktur Organisasi dan <i>Job</i> Description KPP Pratama Malang Selatan	113
Lampiran 5 <i>Staff</i> Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan	116
Lampiran 6 Bagan Arus (<i>flowchart</i>) Tata Cara Penerbitan dan Penyampaian Surat Teguran	117
Lampiran 7 Bagan Arus (<i>flowchart</i>) Tata Cara Penerbitan dan Pemberitahuan Surat Paksa	118
Lampiran 8 Transkrip Hasil Wawancara dengan Pihak KPP Pratama Malang Selatan	119

ABSTRAK**EFEKTIVITAS PENAGIHAN AKTIF MELALUI SURAT TEGURAN DAN SURAT PAKSA SERTA KONTRIBUSINYA TERHADAP PENCAIRAN TUNGGAKAN PAJAK
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG SELATAN)**

Oleh:

Novinia Kristy Viananda

135020307111022

Dosen Pembimbing: Devy Pusposari, M.Si., Ak.

Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar yang diperlukan sebagai pembiayaan negara. Dengan demikian, negara perlu melaksanakan berbagai upaya untuk meningkatkan peran serta Wajib Pajak sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan pajak. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat efektivitas dan kontribusi penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan pada periode 2014-2015 serta menganalisis hambatan yang timbul dalam penagihan aktif tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif statistik dengan menggunakan rumus perhitungan efektivitas dan kontribusi untuk mendapatkan suatu gambaran apakah penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa yang dilaksanakan KPP Pratama Malang Selatan efektif atau tidak, serta mengetahui seberapa besar kontribusinya terhadap total penerimaan pajak yang diperoleh. Hasil pengujian menunjukkan bahwa penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan dominan tidak efektif dan kontribusinya sangat kurang terhadap total penerimaan. Dengan demikian, pihak KPP Pratama Malang Selatan perlu melakukan berbagai usaha dengan harapan pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa kedepannya menjadi efektif dan sangat baik kontribusinya.

Kata kunci: efektivitas, penagihan pajak, surat teguran, surat paksa

ABSTRACT**THE EFFECTIVENESS OF ACTIVE TAX COLLECTION THROUGH
REPRIMAND LETTER AND DISTRESS WARRANT AND ITS
CONTRIBUTION TO THE DISBURSEMENT OF TAX ARREARS
(A STUDY IN SMALL TAX OFFICE OF SOUTHERN MALANG)**

By:

Novinia Kristy Viananda

135020307111022

Advisor: Devy Pusposari, M.Si., Ak.

Tax is the largest source of government revenues required for state financing. Thus, the state government needs to implement various efforts to increase the role of taxpayers in optimizing tax revenue. This research is conducted to measure the effectiveness and the contribution of active tax collection using reprimand letter and distress warrant in Small Tax Office of Southern Malang in the period of 2014-2015 and to analyze the hindrance that may arise in its implementation. The method of analysis used in this qualitative descriptive study in statistical descriptive analysis with statistical processing using effectiveness and contribution calculation formulas, which are employed to provide an overview whether the collection of taxes using reprimand letters and distress warrant is effective and identify its contribution to the total of government revenues. The results show that tax collection using reprimand letter and distress warrant in Small Tax Office of Southern Malang is not effective and its contribution to total revenue is very small. Thus, the tax office needs to do various efforts to improve the effectiveness and the contribution of tax collection using reprimand letter and distress warrant.

Keywords: *effectiveness, tax billing, reprimand letter, distress warrant*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan menyejahterakan rakyat Indonesia secara adil, makmur dan merata. Demi tercapainya tujuan pembangunan nasional tentu tidak terlepas dari sebuah dana. Adapun sumber-sumber penerimaan negara tersebut pada dasarnya dapat dikelompokkan dalam 8 sektor, yaitu pajak, kekayaan alam, bea dan cukai, retribusi, iuran, sumbangan, laba dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Pinjaman, serta Surat Utang Usaha (Pandiangan, 2015). Dari berbagai sumber-sumber penerimaan negara tersebut, pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar. Hal tersebut terbukti sampai saat ini yaitu tahun 2017, dari seluruh penerimaan negara, penerimaan yang diperoleh dari sektor pajak adalah sangat mendominasi (Badan Pusat Statistik, 2017).

Peran serta penerimaan pajak bagi suatu negara adalah sangat penting sebagai bahan pembiayaan negara dan untuk mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Namun, pada kenyataannya realisasi penerimaan pajak yang ada belum bisa dikatakan maksimal. Hal tersebut terbukti dengan tidak tercapainya suatu target penerimaan pajak. Contohnya di Indonesia selama 12 (dua belas) tahun sejak tahun 2004 hingga tahun 2015, hanya pada tahun 2008 realisasi penerimaan pajak dapat mencapai bahkan melebihi target yang ditetapkan. Artinya, selama 11

(sebelas) tahun berturut-turut realisasi penerimaan pajak tidak dapat mencapai target yang telah ditetapkan (tirto.id, 2016).

Berbicara masalah target, pada tahun 2014 Pemerintah cukup optimis untuk mematok target penerimaan pajak diatas seribu triliun yaitu sebesar 1.072,4 triliun. Angka tersebut diperkirakan naik sebesar 115 triliun atau sekitar 12% dari target di tahun 2013 sebesar 995,2 triliun. Penetapan target yang tinggi tersebut dikarenakan realisasi penerimaan pajak yang diperoleh di tahun 2013 telah mencapai 921,4 triliun dan nilai tersebut dirasa sebuah pencapaian yang cukup baik sehingga di tahun 2014, target penerimaan pajak dapat menembus seribu triliun. Adapun demi tercapainya target tersebut, DJP mengupayakan langkah optimalisasi penerimaan pajak yang dijabarkan dalam bentuk “program kerja strategis”. Dengan demikian, penetapan target di tahun 2014 diharapkan dapat tercapai. Jika tidak, setidaknya realisasinya dapat mendekati target atau minimal lebih baik dari realisasi tahun 2013 yaitu 93% dari target. Apalagi, di tahun 2014 Pemerintah telah mengupayakan banyak hal demi mewujudkan target tersebut.

Pada kenyataannya, realisasi penerimaan pajak tahun 2014 hanya sebesar 985 triliun atau meningkat sekitar 7% dari realisasi penerimaan pajak tahun 2013. Angka tersebut dirasa tidak dapat mengimbangi peningkatan target yang terjadi. Target penerimaan pajak di tahun 2014 diperkirakan naik sekitar 115% dari target 2013. Sedangkan, realisasinya hanya naik sekitar 7% dari tahun 2013. Pencapaian target di tahun 2014 menurun dari tahun 2013 menjadi 92%. Dari segi prosentase, realisasi target tahun 2014 dikatakan terendah dalam 11 (sebelas) tahun terakhir. Padahal, target yang dipatok di tahun 2014 adalah adalah paling tinggi dalam 11

(sebelas) tahun terakhir, akan tetapi realisasinya justru terendah (pajak.go.id, 2014).

Disisi lain, tahun 2015 adalah tahun pertama dimana realisasi penerimaan pajak dapat menembus angka seribu triliun, yaitu sebesar 1.060,9 triliun. Akan tetapi jika diamati dari segi prosentase, realisasi targetnya hanya sebesar 82% dari target yang telah ditetapkan di tahun 2015 sebesar 1.294,5 triliun. Pencapaian target di tahun 2015 dirasa tidak lebih baik dibanding dengan pencapaian target pada tahun-tahun sebelumnya yang mencapai 90% keatas. Padahal, pada tahun 2014 saja realisasi target penerimaan pajak sudah dinilai terendah dalam 11 (sebelas) tahun terakhir. Namun, realisasi target pada tahun 2015 justru lebih rendah lagi karena hanya mencapai 82%. Kemampuan pencapaian target di tahun 2015 dirasa semakin tidak mengimbangi target yang ditetapkan pada tahun tersebut yang tentunya semakin tinggi dari tahun sebelumnya, meskipun memang dari segi nominal justru dikatakan sebagai rekor karena pertama kalinya realisasi penerimaan pajak dapat menembus angka seribu triliun (tirto.id, 2016).

Berdasarkan apa yang dipaparkan diatas membuktikan bahwa penerimaan pajak yang ada belum bisa dikatakan maksimal. Dengan demikian, hal tersebut dapat menjadi suatu permasalahan yang serius mengingat penerimaan pajak itu sendiri menjadi suatu hal yang sangat penting bagi suatu negara. Seperti halnya yang terjadi di salah satu Kantor Pelayanan Pajak di Kota Malang yaitu KPP Pratama Malang Selatan, terjadi peningkatan tunggakan pajak dari waktu ke waktu. Hal tersebut sama sekali tidak dapat dianggap sepele karena dapat berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Adapun berikut adalah data

perkembangan piutang pajak di KPP Pratama Malang Selatan pada tahun 2014-2015:

Tabel 1.1
Data Perkembangan Piutang Pajak selama Tahun 2014-2015 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan

Bulan	Saldo Tahun 2014	Saldo Tahun 2015
Januari	39,701,421,253	40,790,151,127
Februari	39,830,522,795	40,800,307,378
Maret	39,830,522,795	41,115,592,718
April	40,013,657,656	43,248,043,912
Mei	40,013,657,656	43,399,267,751
Juni	40,013,961,180	43,702,505,272
Juli	40,319,949,802	43,886,679,294
Agustus	40,319,949,802	43,894,989,167
September	40,529,518,414	44,061,504,086
Oktober	40,555,673,328	44,740,310,564
November	40,594,904,989	44,845,759,747
Desember	40,772,541,298	44,920,735,782

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan

Pada tabel 1.1 dijelaskan bahwa nilai tunggakan pajak pada tahun 2014 selama 8 (delapan) bulan berturut-turut selalu mengalami peningkatan, hanya selama 4 (empat) bulan saja yaitu pada bulan Februari hingga bulan Mei tidak terjadi peningkatan tunggakan pajak. Pada tahun 2015, jumlah tunggakan pajak dirasa tidak jauh lebih baik dibandingkan dengan tahun 2014. Hal tersebut dikarenakan sejak bulan Januari hingga bulan Desember tunggakan pajak selalu meningkat, meskipun memang tidak terjadi peningkatan yang signifikan pada setiap bulannya.

Berdasarkan apa yang dipaparkan diatas menjadi daya tarik tersendiri bagi peneliti untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Malang Selatan,

mengingat selalu terjadi peningkatan tunggakan pajak dari waktu ke waktu yang tentunya menjadi suatu masalah yang serius karena menjadi suatu indikasi bahwa jumlah Penanggung Pajak semakin banyak. Selain itu, alasan awal pemilihan objek penelitian di KPP Pratama Malang Selatan karena di wilayah Kota Malang hanya terdapat 2 (dua) KPP Pratama yaitu KPP Pratama Malang Utara dan KPP Pratama Malang Selatan, peneliti memilih KPP Pratama Malang Selatan karena KPP tersebut memiliki cakupan wilayah kerja paling banyak yang terdiri dari 3 (tiga) kecamatan meliputi Kecamatan Sukun, Kecamatan Klojen, dan Kecamatan Kedung Kandang. Sedangkan, KPP Pratama Malang Utara yang hanya mencakup 2 (dua) kecamatan yaitu Kecamatan Blimbing dan Kecamatan Lowokwaru. Dengan demikian, KPP Pratama Malang Selatan dirasa memiliki tanggung jawab yang lebih besar dalam melaksanakan tugas-tugasnya, mengingat dari segi wilayah kerja yang harus ditangani saja sudah lebih banyak.

Dalam menyikapi permasalahan yang terjadi terkait dengan tunggakan pajak, Pemerintah melakukan sebuah upaya yaitu melalui tindakan penagihan pajak. Penagihan pajak itu sendiri adalah serangkaian tindakan agar Penanggung Pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, serta menjual barang yang telah disita (Pandiangan, 2015). Seperti halnya di KPP Pratama Malang Selatan, untuk mengatasi tunggakan pajak yang terus menerus meningkat juga diupayakan suatu tindakan penagihan pajak. Adapun tindakan penagihan pajak yang dilakukan KPP Pratama

Malang Selatan digolongkan menjadi 2 (dua) jenis penagihan yaitu penagihan pasif dan penagihan aktif.

Untuk membatasi penelitian ini, peneliti hanya akan membahas terkait penagihan aktif yang dilakukan KPP Pratama Malang Selatan yaitu penagihan pajak dengan Surat Paksa yang bersifat *law enforcement*, yang didalamnya telah mencakup penagihan pajak dengan Surat Teguran yang juga menjadi fokus penelitian. Dengan adanya *law enforcement* tersebut diharapkan dapat mendorong peningkatan kesadaran Wajib Pajak sehingga permasalahan-permasalahan yang timbul terkait dengan tunggakan pajak dapat diminimalisir. Adapun yang juga menjadi keterbatasan dalam penelitian ini segala informasi terkait dengan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa diperoleh dari pihak fiskus saja, yang dalam penelitian ini adalah pihak-pihak di dalam KPP Pratama Malang Selatan. Hal tersebut dikarenakan peneliti tidak dapat memperoleh informasi dari Penanggung Pajak karena menyangkut dengan privasi mereka. Adapun berikut adalah realisasi penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan periode 2014-2015:

Tabel 1.2

Data Realisasi Penagihan Pajak melalui Surat Teguran dan Surat Paksa selama Tahun 2014-2015 di KPP Pratama Malang Selatan

Tahun	Nilai Terbit ST	Lembar	Pencairan	Nilai Terbit SP	Lembar	Pencairan
2014	3.525.567.160	490	1.160.257.490	3.185.921.000	385	1.459.529.930
2015	1.507.417.213	654	1.260.988.164	3.280.196.900	483	1.590.705.586

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan (data diolah 2017)

Pada tabel 1.2 dapat diketahui bahwa adanya peningkatan jumlah lembar Surat Teguran dan Surat Paksa yang diterbitkan pihak KPP di tahun 2015 diikuti dengan peningkatan nilai pencairan tunggakan pajak dari tahun 2014 ke tahun 2015. Hal tersebut adalah bukti bahwa Surat Teguran dan Surat Paksa yang diterbitkan berpotensi dalam meningkatkan nilai pencairan tunggakan pajak. Adapun jika diamati, penerimaan dari Surat Teguran di tahun 2015 juga terbilang sangat bagus karena mendekati nilai terbitnya. Hal tersebut menjadi suatu indikasi bahwa pelaksanaan Surat Teguran di tahun 2014 sangat berhasil mendorong Wajib Pajak untuk melunasi utang pajaknya. Disisi lain, penerimaan yang diperoleh dari Surat Teguran maupun Surat Paksa tidak bisa menutup seluruh nilai Surat Teguran dan Surat Paksa yang diterbitkan. Hal tersebut membuktikan bahwa pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan belum berjalan maksimal.

Tabel 1.3
Realisasi Penagihan Aktif terhadap Total Penerimaan di KPP Pratama Malang Selatan tahun 2014-2015

Tahun	Pencairan dengan ST&SP			Total Penerimaan
	Tegur	Paksa	Total	
2014	1.160.257.490	1.459.529.930	2.619.787.420	84,808,756,805
2015	1.260.988.164	1.590.705.586	2.851.693.750	131,727,201,923

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan (data diolah 2017)

Adapun jika dibandingkan dengan total penerimaan pajak yang ada di KPP Pratama Malang Selatan, penerimaan dari Surat Teguran dan Surat Paksa tahun 2014 dan 2015 dirasa terlampaui jauh dari total penerimaan tahun 2014 maupun tahun 2015 di KPP Pratama Malang Selatan. Artinya, total penerimaan pajak yang diperoleh KPP Pratama Malang Selatan baik tahun 2014 maupun

tahun 2015 sebagian besar diperoleh atas kesadaran Wajib Pajak sendiri untuk membayar pajak, bukan berasal dari tindakan penagihan pajak yang dilakukan KPP Pratama Malang Selatan.

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan diatas menunjukkan bahwa tindakan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan dirasa belum berjalan maksimal. Padahal dari segi SOP-nya, SOP penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan telah berpedoman dan mengacu pada ketentuan yang berlaku, yaitu Keputusan Direktur Jendral Pajak nomor KEP-474/PJ/2002 tentang Bentuk, Jenis, dan Kode Kartu, Formulir, Surat, dan Buku yang Digunakan Dalam Pelaksanaan Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran dan Surat Paksa, Peraturan Menteri Keuangan nomor 85/PMK.03/2010 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penagihan Dengan Surat Paksa dan Pelaksanaan Penagihan Seketika dan Sekaligus, serta Undang-undang nomor 19 Tahun 2000 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa. Hal tersebut berarti prosedur penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa yang dilakukan KPP Pratama Malang Selatan telah berpedoman pada ketentuan yang tepat seperti sebagaimana mestinya.

Disamping itu, diberlakukannya sebuah Undang-undang baru di Indonesia yang mengatur penagihan pajak dengan Surat Paksa yaitu Undang-undang Nomor 19 Tahun 2000 yang sebelumnya adalah Undang-undang Nomor 19 Tahun 1997, hal tersebut juga tidak kunjung memberikan pengaruh yang besar. Padahal, Undang-undang tersebut mampu memberi sebuah kepastian hukum yang lebih mengikat karena dalam Undang-undang tersebut Surat Paksa diberikan kekuatan eksekutorial dan kedudukan yang sama dengan putusan

pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap. Dengan demikian, Surat Paksa tidak dapat diajukan banding serta dapat langsung dilaksanakan dan ditindaklanjuti sampai dengan tindakan pelelangan. Adapun menurut (Rusjdi, 2008), terdapat beberapa kandungan penting dalam Undang-undang Nomor 19 Tahun 2000 tersebut, yaitu:

1. Mempertegas proses penagihan pajak dengan menambahkan ketentuan penerbitan Surat Teguran, Surat peringatan, serta surat lain yang sejenis sebelum pelaksanaan Surat Paksa;
2. Mempertegas bahwa pengajuan keberatan atau permohonan banding dari Wajib Pajak tidak akan menunda pembayaran dan pelaksanaan penagihan pajak;
3. Mempertegas pemberian sanksi pidana kepada pihak yang sengaja mencegah, menghalangi, serta menggagalkan pelaksanaan penagihan pajak.

Berdasarkan pernyataan diatas, diberlakukannya Undang-undang penagihan yang baru yaitu Undang-undang Nomor 19 Tahun 2000 diharapkan dapat memaksimalkan penerimaan pajak karena Undang-undang tersebut dirasa mampu memberikan penekanan lebih sehingga menimbulkan efek jera bagi Wajib Pajak. Dengan demikian, sudah seharusnya apa yang terjadi bisa sejalan dengan kondisi tersebut. Namun, pada kenyataannya pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan belum berjalan dengan maksimal. Dibalik itu semua, tentu terdapat beberapa hal yang melatarbelakanginya.

Penelitian ini telah dilakukan sebelumnya oleh Wungkar dan Elim (2016). Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah keduanya memfokuskan penelitian pada Surat Paksa dalam sebuah penagihan aktif. Selain itu, penagihan tersebut dikaitkan dengan pencairan tunggakan pajak yang dianalisis melalui pengukuran efektivitas serta kontribusi. Adapun perbedaannya, penelitian ini juga memfokuskan penelitian terhadap Surat Teguran. Sedangkan, Wungkar dan Elim hanya memfokuskan penelitian pada Surat Paksa. Selain itu perbedaannya juga terletak pada objek yang diteliti dan waktu penelitian. Adapun penelitian-penelitian lain yaitu penelitian yang dilakukan oleh Tunas (2013). Persamaan penelitian ini dengan penelitian Tunas adalah keduanya menganalisis potensi Surat Paksa dalam pelaksanaan penagihan aktif terhadap pencairan tunggakan pajak. Namun, dalam penelitian yang dilakukan oleh Tunas, hanya menganalisis tingkat efektivitasnya saja. Sedangkan, dalam penelitian ini peneliti menganalisis efektivitas sekaligus kontribusinya.

Dengan adanya fenomena-fenomena diatas, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian untuk melihat potensi KPP Pratama Malang Selatan dalam melaksanakan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa, serta melihat seberapa besar potensi atas sesuatu yang dihasilkan dari pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa tersebut terhadap total penerimaan pajak yang ada di KPP Pratama Malang Selatan. Peneliti juga ingin mendapatkan informasi terkait faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan sehingga menyebabkan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa yang dilaksanakan menjadi tidak maksimal. Dengan demikian,

informasi-informasi yang diperoleh dapat digunakan oleh KPP Pratama Malang Selatan sebagai bahan evaluasi di kemudian hari. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penagihan Aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Pencairan Tunggakan Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian pada latar belakang, maka Penulis akan mengangkat dan membatasi lingkup permasalahan sebagai berikut :

1. Berapa tingkat efektivitas penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap pencairan tunggakan pajak di KPP Pratama Malang Selatan?
2. Berapa tingkat kontribusi penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap pencairan tunggakan pajak di KPP Pratama Malang Selatan?
3. Apa saja hambatan-hambatan yang timbul dalam pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat efektivitas penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.

2. Untuk mengetahui tingkat kontribusi Surat Teguran dan Surat Paksa dalam proses penagihan aktif terhadap pencairan tunggakan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.
3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang timbul dalam pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan yang dapat mempengaruhi hasil pencairan tunggakan pajak yang diperoleh.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan di bidang perpajakan serta menambah pengetahuan dan wawasan peneliti tentang penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terutama tingkat efektivitas dan kontribusi penagihan pajak dengan penerbitan kedua surat tersebut.
2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan, pelaksanaan penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi atas hasil kinerja sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan dalam memperbaiki kinerja sehingga dapat berjalan lebih baik di masa-masa mendatang.
3. Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi tentang penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.

4. Selain itu, juga dapat digunakan sebagai bahan perbandingan penelitian yang telah ada dan sebagai bahan masukan dan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang akan melaksanakan penelitian yang sejenis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan teori-teori dan hasil-hasil penelitian yang mendukung dan mendasari penelitian.

2.1 Tinjauan Umum Perpajakan

Penerimaan pajak merupakan salah satu penerimaan negara terbesar yang digunakan negara sebagai anggaran belanja negara. Penerimaan ini akan membiayai kepentingan negara dan juga akan membiayai kepentingan masyarakat-masyarakat yang ada di dalamnya. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu ketaatan dan kepatuhan masyarakat itu sendiri dalam sebuah pemungutan pajak sehingga kepentingan mereka bisa terpenuhi, meskipun pemungutan pajak semata-mata tidak terlihat memberikan suatu timbal balik bagi masyarakat tersebut.

2.1.1 Pengertian Pajak

Terdapat bermacam-macam batasan atau definisi tentang pajak yang dikemukakan oleh beberapa ahli diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2013:1), pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.
2. Menurut Pandiangan (2015:10), pajak merupakan pungutan wajib yang dipungut secara teratur serta dilindungi sebuah peraturan (Undang-undang)

oleh pemegang otoritas kekuasaan dalam satu wilayah dalam jangka waktu tertentu yang penggunaannya dikendalikan oleh otoritas kekuasaan tersebut tanpa membuat pertanggungjawaban secara langsung kepada pemberi pajak.

Dari definisi yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Iuran dari rakyat kepada negara

Pungutan pajak hanya berhak dilaksanakan oleh negara dan pungutan pajak tersebut adalah dalam bentuk uang bukan dalam bentuk barang.

2. Berdasarkan undang-undang

Pelaksanaan pungutan pajak berdasar pada kekuasaan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Pungutan pajak yang dilakukan tanpa adanya jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjukkan. Negara dan atau pemerintah tidak akan menunjukkan secara individual timbal balik atas pajak yang selama ini telah dibayarkan oleh masyarakat.

4. Pungutan pajak yang diperoleh dari masyarakat digunakan untuk belanja negara dalam membiayai pengeluaran negara yang bermanfaat untuk masyarakat luas.

2.1.2 Fungsi Pajak

Priantara (2013:4), mengungkapkan bahwa terdapat 2 (dua) fungsi pajak yaitu:

1. Fungsi *Budgetair* (Pendanaan)

Pada fungsi *budgetair*, pungutan pajak dipergunakan sebagai alat dan sarana bagi pemerintah untuk menambah kas negara secara optimal yang dilakukan berdasar pada Undang-undang perpajakan yang berlaku.

2. Fungsi *Regulair* (Mengatur)

Pada fungsi *regulair*, pajak dipergunakan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang berada diluar bidang keuangan.

Dari definisi diatas, Pohan (2014:33-36), menyatakan bahwa fungsi *budgetair* merupakan fungsi utama pajak karena secara historis fungsi ini adalah fungsi yang pertama kali timbul, berdasarkan fungsi ini pemerintah melakukan pemungutan dana dari penduduknya untuk pembiayaan berbagai macam kepentingan negara. Sedangkan, fungsi *regulair* merupakan fungsi tambahan/pelengkap karena sifatnya hanya melengkapi fungsi utama pajak yaitu fungsi pendanaan sebagai sarana untuk penambah kas dan penerimaan negara. Dalam fungsi *regulair*, pajak dipergunakan oleh pemerintah sebagai sarana kebijaksanaan bagi Pemerintah guna mencapai tujuan-tujuan tertentu.

2.1.3 Pengelompokan Pajak

Menurut Priantara (2013:6), pengelompokan pajak didasarkan pada beberapa kriteria tertentu yaitu:

1. Menurut Golongan

- a. Pajak Langsung, adalah pajak yang dibebankan langsung kepada WP yang memiliki kewajiban dalam membayar pajak, artinya WP yang bersangkutan yang harus memenuhi kewajiban perpajakannya dan

kewajiban tersebut tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan.

- b. Pajak Tidak Langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan dan dibebankan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Barang Mewah.

2. Menurut Sifat

- a. Pajak Subjektif, adalah pajak yang pada saat pengenaannya, subjek pajak menjadi hal pertama yang diperhatikan sebelum pada akhirnya menentukan objeknya. Contoh: Pajak Penghasilan.
- b. Pajak Objektif, adalah pajak yang bertolak belakang dengan pajak subjektif. Pajak ini merupakan pajak yang pada saat pengenaannya memberikan perhatian pertama kepada segi objeknya, setelah objeknya diketahui baru menentukan subjeknya. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Bumi dan Bangunan.

3. Menurut Lembaga Pemungutan

- a. Pajak Pusat, adalah pajak yang pemungutannya dilakukan oleh Pemerintah Pusat dan fungsinya adalah sebagai alat dalam membiayai belanja negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai.
- b. Pajak Daerah, adalah pajak yang pemungutannya dilakukan oleh Pemerintah Daerah dan fungsinya sama dengan pajak pusat yaitu sebagai alat dalam membiayai belanja negara. Pajak Daerah dibedakan menjadi Pajak Provinsi yang terdiri dari empat macam pajak yakni Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak

Bahan Bakar, serta Pajak Kabupaten/Kota yang terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Hiburan, dan Pajak Reklame.

2.1.4 Wajib Pajak

“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan” (Mardiasmo, 2013:23).

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak memiliki kewajiban-kewajiban sebagai berikut:

1. Kewajiban mendaftarkan diri;
2. Kewajiban membuat pembukuan atau pencatatan;
3. Kewajiban membuat faktur pajak;
4. Kewajiban dalam melakukan pemotongan/pemungutan, penyetoran, serta pelaporan pajak;
5. Kewajiban dalam mengisi dan menyampaikan SPT;
6. Kewajiban untuk berkenan menjadi objek pemeriksaan pajak termasuk memenuhi panggilan untuk datang menghadiri pemeriksaan beserta hal-hal lain terkait kepentingan pemeriksaan;
7. Kewajiban memberikan data-data yang bersangkutan.

2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak

Pohan (2014:62-64), membagi sistem pemungutan pajak menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu:

a. *Self Assessment System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepercayaan dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban dan hak perpajakannya sendiri. Dalam sistem ini, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk:

1. Menghitung sendiri pajak yang terutang;
2. Melakukan pemotongan/pemungutan sendiri pajak yang harus dipotong/dipungut;
3. Melakukan pembayaran sendiri pajak yang harus dibayar;
4. Melaporkan sendiri jumlah pajak terutang.

b. *Official Assessment System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada fiskus untuk menentukan besarnya pajak terutang. Dalam sistem ini, seluruh kegiatan pemungutan pajak dan inisiatifnya terletak sepenuhnya pada fiskus atau aparat perpajakan.

c. *Withholding System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga atau pihak yang bersangkutan untuk melakukan pemotongan/pemungutan pajak terutang berdasarkan presentase tertentu terhadap jumlah pembayaran yang dilakukan dengan penerimaan penghasilan.

Berdasarkan definisi yang telah dipaparkan diatas, Mardiasmo (2013:7), menyatakan bahwa ketiga sistem pemungutan pajak tersebut memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

a. *Self Assessment System*

Ciri-ciri *self assessment system* adalah:

- 1) Wajib pajak memegang wewenang penuh untuk menentukan besarnya pajak yang terutang untuk wajib pajak itu sendiri, sehingga wajib pajak menjadi aktif mulai dari hal menghitung, menyetor, sampai dengan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- 2) Fiskus yang memegang peran sebagai pengawas wajib pajak.

b. *Official Assessment System*

Ciri-ciri *official assessment system* adalah:

- 1) Fiskus memiliki wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang sehingga wajib pajak identik bersifat pasif.
- 2) Timbulnya utang pajak adalah setelah fiskus menerbitkan Surat Ketetapan Pajak.

c. *Withholding System*

Ciri-ciri *withholding system* adalah:

- 1) Pihak ketiga memiliki wewenang penuh dalam menentukan besarnya pajak yang terutang, pihak selain wajib pajak yang bersangkutan atau fiskus.

2.1.6 Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Pasal 1 angka 11 UU Nomor 6 Tahun 1983 stdd UU Nomor 28 Tahun 2007 (UU KUP), Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak, dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan

kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Ilyas dan Suhartono, 2013:23).

Adapun menurut Suandy (2014:155), Surat Pemberitahuan (SPT) dibedakan menjadi 2 (dua) jenis yaitu SPT Masa yang merupakan surat pemberitahuan untuk suatu masa pajak dan SPT Tahunan yang merupakan surat pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Adapun berikut adalah jangka waktu penyampaian SPT, yaitu:

1. SPT Masa

- a. SPT Masa dilaporkan paling lama adalah 20 (dua puluh) hari setelah berakhirnya masa pajak.
- b. Menurut Menteri Keuangan dalam Pasal 9 ayat (1) UU Nomor 28 Tahun 2007 (UU KUP), penentuan tanggal jatuh tempo pembayaran dan penyetoran pajak yang terutang untuk suatu saat atau masa pajak untuk masing-masing jenis pajak paling lama adalah 15 (lima belas) hari setelah saat terutangnya pajak atau berakhirnya masa pajak.

2. SPT Tahunan

- a. SPT Tahunan Pajak Penghasilan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dilaporkan paling lama adalah 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun.
- b. SPT Tahunan Pajak Penghasilan bagi Wajib Pajak Badan dilaporkan paling lama adalah 4 (empat) bulan setelah akhir tahun.

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa fungsi SPT adalah sebagai berikut:

1. Sarana untuk melaporkan semua penghasilan yang menjadi objek PPh maupun yang bukan objek PPh, harta dan kewajiban termasuk penghitungan dan pembayaran pajak suatu tahun pajak;
2. Sarana untuk melaporkan penghitungan PPN atau PPnBM dalam suatu masa pajak serta penyetorannya jika terdapat pajak yang kurang bayar;
3. Sarana untuk melaporkan jumlah pemotongan/pemungutan pajak beserta pembayarannya dalam suatu masa pajak.

2.1.7 Hambatan Pemungutan Pajak

Peran serta masyarakat dalam membayar pajak adalah menjadi hal yang sangat utama dalam pembiayaan negara. Oleh karena itu, warga negara dituntut untuk memiliki kesadaran dalam memenuhi kewajiban kenegaraan. Terlepas dari kesadaran warga negara, masih banyak ditemui masyarakat yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam hal tersebut timbul sebuah perlawanan pajak yang akan menjadi sebuah hambatan dalam pelaksanaan pemungutan pajak. Adapun menurut Waluyo (2014:12), perlawanan pajak tersebut dapat dibedakan menjadi 2 (dua) jenis yaitu:

1. Perlawanan Pasif

Perlawanan pasif adalah perlawanan yang berupa hambatan yang mempersulit pemungutan pajak dan mempunyai hubungan erat dengan struktur ekonomi.

2. Perlawanan Aktif

Perlawanan aktif merupakan perlawanan yang terlihat nyata pada semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditujukan kepada pemerintah dengan tujuan untuk menolak adanya pemungutan pajak.

Dari definisi diatas, Pohan (2014:75-76), mengungkapkan bahwa perlawanan dalam sebuah pemungutan pajak dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

1. Perlawanan Pasif

Perlawanan pasif yang dilakukan masyarakat dapat dicontohkan dengan sikap masyarakat yang bertindak pasif karena mereka merasa enggan untuk membayar pajak karena disebabkan oleh beberapa hal antara lain intelektual dan moral masyarakat yang berkembang, sistem perpajakan yang sulit dipahami masyarakat, dan sistem pengawasan pemerintah/fiskus yang tidak dapat dilaksanakan dengan baik.

2. Perlawanan Aktif

Adapun perlawanan aktif dapat dilakukan dengan cara-cara berikut ini:

a. *Tax Avoidance* (Penghindaran Pajak)

Upaya penghindaran pajak dilakukan secara legal dan aman bagi Wajib Pajak karena tidak menentang segala bentuk ketentuan perpajakan yang berlaku karena semua upaya yang dilakukan cenderung memanfaatkan kelemahan-kelemahan yang ada pada peraturan perpajakan dan Undang-undang guna memperkecil jumlah pajak terutang.

b. *Tax Evasion* (Penyelundupan/Penggelapan Pajak)

Upaya penghindaran pajak yang dilakukan secara illegal yang memiliki risiko sangat tinggi dan berpotensi dikenakan sanksi pelanggaran dan tindak pidana sehingga upaya penghindaran pajak ini tidak aman bagi Wajib Pajak, sebab biasanya dilakukan dengan cara menyembunyikan keadaan yang sebenarnya dan hal tersebut tidak dalam koridor peraturan perpajakan dan Undang-undang yang berlaku.

c. *Tax Saving* (Penghematan Pajak)

Upaya penghindaran pajak yang dilakukan dengan cara penghematan pajak dilakukan Wajib Pajak dengan sebisa mungkin menekan jumlah utang pajak mereka. Upaya tersebut dilakukan dengan menghindari pembelian barang-barang yang ada pengenaan Pajak Pertambahan Nilainya, atau dengan sengaja bekerja dengan waktu yang sangat minim atau mengurangi jam kerja agar berpenghasilan kecil sehingga terhindar dari pengenaan Pajak Penghasilan yang besar.

2.2 Pemeriksaan Pajak

Dalam rangka memastikan apakah Wajib Pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar atau tidak maka Undang-undang perpajakan memberikan wewenang untuk melakukan sebuah penyelidikan dan penelitian terhadap Wajib Pajak yang diduga kurang/tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.2.1 Pengertian Pemeriksaan Pajak

Menurut Mardiasmo (2013:52), pemeriksaan merupakan serangkaian tindakan untuk mencari, mengumpulkan, dan mengolah data atau keterangan

lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan dengan tujuan lain untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan pemeriksaan seperti yang diatur dalam Pasal 2 PMK-17/PMK.03/2013 adalah sebagai berikut:

1. Menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan;
2. Tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.2.2 Objek Pemeriksaan Pajak

Menurut Pandiangan (2015:174), pelaksanaan pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dilakukan terhadap hal-hal berikut:

- a. Wajib Pajak yang menyampaikan SPT yang menyatakan lebih bayar;
- b. Wajib Pajak yang telah diberi pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak;
- c. Wajib Pajak yang menyampaikan SPT yang menyatakan rugi;
- d. Wajib Pajak yang melakukan penggabungan, pemekaran, peleburan, likuidasi, pembubaran, atau akan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya;
- e. Wajib Pajak yang melakukan perubahan metode pembukuan atau tahun buku atau karena dilakukan penilaian kembali aktiva tetap;
- f. Wajib Pajak yang menyampaikan SPT tetapi melampaui batas waktu yang telah ditetapkan dalam Surat Teguran yang terpilih untuk dilakukan

pemeriksaan berdasarkan analisis risiko atau bahkan Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT;

- g. Wajib Pajak yang menyampaikan SPT yang telah terpilih untuk dilakukan pemeriksaan berdasarkan analisis risiko.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa ketujuh hal diatas adalah alasan yang mendasari Wajib Pajak dalam melaksanakan pemeriksaan pajak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, yang dapat dilakukan dengan jenis pemeriksaan lapangan dan pemeriksaan kantor.

2.2.3 Tim Pemeriksa Pajak

Berdasarkan Pasal 24 ayat (1) PMK-17/PMK.03/2013 tentang pelaku pemeriksaan pajak adalah pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh Pemeriksa Pajak yang tergabung dalam suatu tim Pemeriksa Pajak berdasarkan Surat Perintah Pemeriksaan (SP2).

Adapun dalam hal tim Pemeriksa Pajak dibantu oleh tenaga ahli, tenaga ahli tersebut harus bertugas berdasarkan surat tugas yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal Pajak.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa tenaga ahli yang dapat membantu Tim Pemeriksa adalah seorang atau lebih yang memiliki keahlian tertentu, baik yang berasal dari Direktorat Jenderal Pajak maupun yang berasal dari instansi di luar Direktorat Jenderal Pajak yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai tenaga ahli seperti penerjemah bahasa, ahli di bidang teknologi informasi, dan pengacara.

2.3 Utang Pajak

Menurut Suandy (2013:171): “Utang pajak adalah pajak yang masih harus dibayar termasuk sanksi administrasi berupa bunga, denda, atau kenaikan yang tercantum dalam surat ketetapan pajak atau surat sejenisnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

2.3.1 Saat Timbulnya Utang Pajak

Menurut Ilyas dan Burton (2013:73), terdapat dua pendapat dalam hukum pajak mengenai kapan timbulnya suatu utang pajak. Berikut adalah 2 (dua) pendapat yang menyatakan waktu timbulnya sebuah utang pajak:

- a. Timbulnya utang pajak didasarkan pada terbitnya Surat Ketetapan Pajak (Ajaran Formil)

Pada saat terbitnya Surat Ketetapan Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak, maka pada saat itulah utang pajak timbul. Seseorang akan diketahui mempunyai utang pajak apabila fiskus telah mengeluarkan Surat Ketetapan Pajak atas namanya serta tercantum di dalamnya jumlah pajak yang terutang.

- b. Timbulnya utang pajak didasarkan pada Undang-undang pajak (Ajaran Material)

Dimana sebuah Undang-undang pajak telah diundangkan oleh Pemerintah, maka pada saat itulah timbul sebuah utang pajak selama apa yang diatur di dalam Undang-undang pajak tersebut menimbulkan sebuah kewajiban untuk seseorang menjadi terutang pajak.

Dalam kedua pendapat yang menyatakan saat timbulnya utang pajak, dapat disimpulkan bahwa kondisi yang lebih tepat dalam menciptakan sebuah

utang pajak adalah diatur dalam ajaran material/utang pajak timbul karena Undang-undang pajak, karena pada saat Undang-undang pajak diundangkan oleh Pemerintah, maka otomatis secara material seseorang diketahui memiliki utang pajak. Tanpa dikeluarkannya Surat Ketetapan Pajak, seseorang akan tetap dinilai memiliki utang pajak selama Undang-undang mengatur adanya utang pajak secara material atas suatu keadaan atau peristiwa tertentu (*Tatbestand*).

2.3.2 Surat Ketetapan Pajak (SKP)

Menurut UU Nomor 6 Tahun 1983 stdd UU Nomor 28 Tahun 2007 (UU KUP). Surat Ketetapan Pajak dibedakan menjadi SKPKB, SKPKBT, SKPN, dan SKPLB. Adapun jangka waktu dan penyebab diterbitkannya Surat Ketetapan Pajak (SKP) adalah sebagai berikut:

1. SKPKB (Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar)

DJP dapat menerbitkan SKPKB dalam jangka waktu 5 (lima) tahun setelah saat terutangnya pajak atau berakhirnya Masa Pajak, bagian Tahun Pajak, atau Tahun Pajak apabila berdasarkan hasil pemeriksaan pajak yang terutang tidak atau kurang dibayar atau dalam hal WP karena kealpaannya tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT namun isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian terhadap pendapatan negara.

2. SKPKBT (Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan)

SKPKBT dapat diterbitkan oleh DJP dalam jangka waktu 5 (lima) tahun setelah saat terutangnya pajak atau berakhirnya Masa Pajak, bagian Tahun Pajak, atau Tahun Pajak apabila ditemukan data baru yang menyebabkan penambahan

jumlah pajak yang terutang setelah dilakukan tindakan pemeriksaan dalam rangka penerbitan SKPKBT.

3. SKPN (Surat Ketetapan Pajak Nihil)

Penerbitan SKPN dapat dilakukan setelah melakukan pemeriksaan dalam hal jumlah kredit pajak atau jumlah pajak yang dibayar sama dengan jumlah pajak yang terutang, atau dalam hal pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak atau tidak ada pembayaran pajak.

4. SKPLB (Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar)

Penerbitan SKPLB dilakukan setelah pemeriksaan dalam hal jumlah kredit pajak atau jumlah pajak yang dibayar lebih besar daripada jumlah pajak yang terutang, atau apabila terdapat pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang, yang ketentuannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Surat Ketetapan Pajak (SKP) memiliki fungsi sebagai surat keputusan dalam menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang, jumlah pengurangan pembayaran pajak, jumlah kekurangan pembayaran pajak, besarnya sanksi administrasi, serta jumlah pajak yang masih harus dibayar.

2.3.3 Permohonan Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak

Berdasarkan PMK-242/PMK.03/2014, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan untuk mengangsur dan menunda kekurangan pembayaran pajak, pajak terutang, dan pajak yang masih harus dibayar dalam hal Wajib Pajak tersebut dalam kondisi kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar

kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajibannya pada waktunya. Permohonan angsuran dan penundaan pembayaran dapat diajukan paling lama 9 (sembilan) hari kerja sebelum jatuh tempo pembayaran, yang disertai dengan alasan dan bukti yang mendukung permohonan, dan memenuhi persyaratan.

Dalam hal permohonan pengangsuran atau penundaan pembayaran pajak, Wajib Pajak harus memberikan jaminan berupa garansi bank, surat/dokumen bukti kepemilikan barang bergerak, penanggungan utang oleh pihak ketiga, sertifikat tanah, atau sertifikat deposito.

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa pengangsuran pembayaran pajak dengan pemberian jaminan garansi bank dapat dilakukan apabila Wajib Pajak melakukan permohonan angsuran pembayaran pajak lebih dari batas waktu 9 (sembilan) hari kerja sebelum jatuh tempo pembayaran sebesar utang pajak yang dapat dicairkan sesuai dengan jangka waktu pengangsuran.

Adapun dalam hal pengajuan permohonan angsuran dan penundaan pembayaran pajak, Dirjen Pajak berwenang untuk menerbitkan keputusan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal diterima permohonan yang dapat berupa persetujuan jumlah angsuran pajak dan/atau masa angsuran atau lamanya penundaan sesuai dengan permohonan Wajib Pajak, persetujuan sebagian jumlah angsuran pajak dan/atau masa angsuran atau lamanya penundaan yang dimohonkan Wajib Pajak, dan penolakan permohonan Wajib Pajak.

2.3.4 Keberatan Pajak

Keberatan merupakan suatu tindakan yang ditempuh oleh Wajib Pajak apabila mereka merasa tidak/kurang puas atas suatu ketetapan pajak yang dikenakan kepadanya atau atas pemotongan/pemungutan oleh pihak ketiga (Pohan, 2014:104).

Menurut Pandiangan (2015:95), suatu keberatan pajak dapat diajukan oleh Wajib Pajak/Penanggung Pajak hanya kepada Dirjen Pajak dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal dikirimkannya Surat Ketetapan Pajak (SKP) atau sejak tanggal pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga, kecuali apabila Wajib Pajak dapat menunjukkan bahwa jangka waktu tersebut tidak dapat dipenuhi karena suatu kondisi diluar kekuasaannya.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pengajuan surat keberatan dapat dilakukan atas Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN), Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB), dan pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Adapun menurut Pohan (2014:108), menyatakan bahwa dalam hal pengajuan permohonan keberatan Wajib Pajak, fiskus berwenang mengeluarkan Surat Keputusan Keberatan yang dikeluarkan oleh Dirjen Pajak terhadap Surat Ketetapan Pajak (SKP) atau terhadap pemotongan atau pemungutan yang dilakukan pihak ketiga. Kepala KPP atau Kanwil atau Dirjen Pajak wajib memberikan keputusan keberatan paling lama adalah 12 (dua belas) bulan sejak

diterimanya Surat Permohonan Keberatan Wajib Pajak. Selanjutnya Surat Keputusan Keberatan tersebut diterbitkan paling lama dalam 3 (tiga) bulan sejak berakhirnya jangka waktu 12 (dua belas) bulan tersebut.

2.3.5 Banding Pajak

Menurut Pohan (2014:108-109), banding merupakan upaya hukum yang dilakukan oleh Wajib Pajak/Penanggu Pajak terhadap suatu keputusan yang dapat diajukan banding berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, yang dapat diajukan paling lama adalah 3 (tiga) bulan sejak Surat Keputusan Keberatan diterima.

Adapun menurut Pandiangan (2015:97), banding timbul akibat kondisi ketidakpuasan dan ketidakterimaan Wajib Pajak atas keputusan keberatan yang telah dibuat oleh Dirjen Pajak.

Berdasarkan definisi-definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam hal Wajib Pajak telah mengajukan permohonan banding, maka fiskus bisa menerbitkan Putusan Banding yang merupakan putusan badan peradilan pajak atas banding terhadap Surat Keputusan Keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak.

2.3.6 Berakhirnya Utang Pajak

Menurut Pandiangan (2015:127), berakhirnya suatu utang pajak adalah diakibatkan oleh hal-hal berikut:

1. Pembayaran/Pelunasan

Pembayaran pajak dapat dilakukan oleh Wajib Pajak di kantor kas negara, kantor pos dan giro atau di bank persepsi dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) atau dokumen lain sejenisnya.

2. Kompensasi

Kompensasi dapat dilakukan antara jenis pajak yang berbeda tetapi pada suatu tahun yang sama, misalnya antara kelebihan pembayaran PPh dengan kekurangan pembayaran PPN, bisa juga antara jenis pajak yang sama namun berbeda tahun. Kompensasi itu sendiri dimaksudkan sebagai cara pelunasan hutang pajak dengan memperhitungkan kelebihan pembayaran pajak pada utang pajak yang lainnya.

3. Penghapusan Utang

Penghapusan utang pajak dilakukan karena suatu keadaan dari Wajib Pajak yang bersangkutan yang menyebabkan suatu utang pajak tersebut tidak dapat atau tidak mungkin ditagih lagi karena sebab-sebab berikut ini:

- a. Wajib Pajak meninggal dunia dengan tidak meninggalkan harta warisan dan tidak memiliki ahli waris atau ahli waris tidak dapat ditemukan;
- b. Wajib Pajak tidak mempunyai harta kekayaan lagi;
- c. Hak melakukan penagihan telah kadaluwarsa;
- d. Sebab lain sesuai hasil penelitian.

4. Pembebasan

Pembebasan artinya keadaan dimana suatu hutang pajak tidak berakhir dalam arti semestinya, melainkan hanya ditiadakan saja. Hal tersebut terjadi

karena dalam suatu penyelidikan msalnya Wajib Pajak yang bersangkutan mengalami kepailitan sehingga tidak mampu menyelesaikan kewajibannya. Suatu pembebasan pada umumnya tidak diberikan terhadap suatu pokok pajak tetapi terhadap sanksi administrasi berupa denda/bunga.

2.4 Penagihan Pajak

Peran serta Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sangat diharapkan oleh pemerintah. Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam meningkatkan penerimaan pajak. Namun, pada kenyataannya masih banyak dijumpai adanya sebuah tunggakan pajak dikarenakan oleh kelalaian Wajib Pajak yang tidak melunasi utang pajak sebagaimana mestinya. Jumlah tunggakan pajak yang tidak seimbang dengan pencairan pajak merupakan suatu bukti nyata. Jumlah tunggakan pajak seringkali bertambah besar dari waktu ke waktu. Perkembangan tunggakan yang semakin hari semakin besar dan sulit untuk dikontrol perlu dilaksanakannya suatu tindakan penagihan pajak yang mempunyai kekuatan hukum yang memaksa.

2.4.1 Pengertian Penagihan Pajak

Definisi penagihan pajak sebagaimana diatur dalam UU No. 19 Tahun 1997 sttd UU Nomor 2000 adalah “Penagihan pajak adalah serangkaian tindakan agar Penanggung Pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak yang dilakukan dengan cara menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, serta menjual barang yang telah disita.” (Pandiangan, 2015:148).

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa fungsi penagihan pajak adalah sebagai berikut:

1. Penagihan pajak merupakan tindakan penegakan hukum kepada Wajib Pajak atau Penanggung Pajak agar Wajib Pajak atau Penanggung Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan;
2. Penagihan pajak merupakan alat pengamanan penerimaan pajak.

2.4.2 Tindakan Penagihan Pajak

Penagihan pajak itu muncul ketika Wajib Pajak/Penanggung Pajak tidak bersedia membayar tagihan pajak yang dikirimkan oleh Pemerintah berdasarkan Undang-undang perpajakan yang berlaku. Di Indonesia, tindakan penagihan pajak dapat dilakukan oleh Pemerintah melalui Dirjen Pajak dalam dengan mengirimkan tagihan pajak kepada Penanggung Pajak tanpa melalui tindakan, atau dengan mengirimkan tagihan pajak kepada Penanggung Pajak dengan melakukan suatu tindakan. Adapun menurut Pohan (2014:189), tindakan penagihan pajak dapat dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

1. Penagihan Pasif

Penagihan pasif merupakan tindakan penagihan pajak yang dilakukan sejak saat dikeluarkannya Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT) atau sejenisnya yang mengakibatkan jumlah pajak yang kurang dibayar sampai dengan tanggal jatuh tempo dengan jangka waktu 1 (satu) bulan.

Penagihan pasif dilakukan dengan tujuan memberikan dorongan kepada Wajib Pajak agar mereka patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku

sehingga mencegah adanya kelalaian Wajib Pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Penagihan pasif biasanya dilakukan oleh fiskus dengan cara melakukan himbauan kepada Wajib Pajak, baik dengan cara mengirim surat, via telepon atau media lainnya.

2. Penagihan Aktif

Penagihan aktif merupakan tindakan penagihan pajak yang dilakukan sejak saat jatuh tempo pembayaran sampai dengan pengajuan, penetapan tanggal dan tempat pelelangan yang berlangsung dalam waktu 58 (lima puluh delapan) hari.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa tindakan penagihan aktif dilakukan terhadap suatu tunggakan yang *out-standing*. Dengan demikian, fiskus berusaha semaksimal mungkin menagih dengan beberapa tindakan dengan harapan dapat mendorong Wajib Pajak agar mereka melunasi tunggakan pajaknya. Adapun berikut adalah hal-hal yang dilakukan oleh fiskus dalam pelaksanaan penagihan aktif:

a. Penagihan Seketika dan Sekaligus

Merupakan sebuah tindakan penagihan pajak yang meliputi seluruh utang pajak dari semua jenis pajak, masa pajak, dan tahun pajak yang dilakukan tanpa menunggu tanggal jatuh tempo pembayaran oleh Jurusita Pajak kepada Wajib Pajak (Pandiangan, 2015:148). Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa Jurusita Pajak dapat melakukan penagihan seketika dan sekaligus berdasarkan Surat Perintah Penagihan Seketika dan Sekaligus yang diterbitkan oleh Pejabat apabila terjadi hal-hal berikut:

1. Penanggung pajak akan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya atau berniat akan hal itu;
2. Penanggung pajak akan memindahtangankan barang yang dimiliki atau dikuasai dengan tujuan menghentikan atau mengecilkan kegiatan usaha perusahaan atau pekerjaan yang dilakukan di Indonesia;
3. Terdapat tanda-tanda bahwa Penanggung Pajak akan membubarkan, menggabungkan, memekarkan, memindahtangankan, atau melakukan perubahan bentuk lainnya atas usaha atau perusahaan yang dimiliki atau dikuasai;
4. Badan usaha akan dilakukan pembubaran oleh Negara;
5. Terjadi penyitaan oleh pihak ketiga atas barang-barang Penanggung pajak atau terdapat tanda-tanda kepailitan.

b. Penagihan dengan Surat Teguran

Pemberitahuan Surat Teguran adalah prosedur awal dari serangkaian tindakan penagihan pajak. Definisi Surat Teguran itu sendiri merupakan surat yang diterbitkan oleh pejabat kepada Wajib Pajak untuk menegur dan memberikan peringatan supaya Wajib Pajak melunasi utang pajaknya (Pohan, 2014:192).

Adapun menurut Ilyas dan Suhartono (2013:430), Surat Teguran diterbitkan setelah 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo pembayaran dan penerbitannya hanya sebanyak satu kali. Penerbitan Surat Teguran merupakan prosedur awal dari serangkaian tindakan penagihan pajak yang dilakukan oleh fiskus kepada Penanggung Pajak yang dapat dilakukan secara langsung maupun

tidak secara langsung yaitu melalui pos atau jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa Surat Teguran adalah surat yang pertama kali diterbitkan dalam proses penagihan pajak yang disampaikan kepada Penanggung Pajak oleh fiskus. Dengan demikian, seluruh serangkaian tindakan dalam penagihan pajak seperti pemberitahuan Surat Paksa, pelaksanaan penyitaan, dan pelelangan dimulai setelah dilakukan pemberitahuan Surat Teguran terlebih dahulu. Menurut Undang-undang no. 19 tahun 1997 stdd UU Nomor 19 Tahun 2000 tentang penagihan pajak dengan Surat Paksa, Surat Paksa tidak boleh diterbitkan sebelum Surat Teguran atau Surat Peringatan atau surat lain yang sejenis terlebih dahulu diterbitkan. Surat lain yang sejenis dimaksudkan sebagai surat atau bentuk lain yang memiliki fungsi yang sama dengan Surat Teguran atau Surat Peringatan dalam tindakan penagihan pajak sebelum Surat Paksa diterbitkan.

c. Penagihan dengan Surat Paksa

Penagihan pajak dengan Surat Paksa dilakukan apabila setelah lewat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterbitkannya Surat Teguran, Penanggung Pajak tetap tidak melunasi utang pajaknya. Selain itu, Surat Paksa diterbitkan terhadap Penanggung Pajak yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tercantum dalam keputusan persetujuan angsuran atau penundaan pembayaran pajak serta terhadap Penanggung Pajak yang telah dilaksanakan penagihan seketika dan sekaligus.

Dalam hal pemberitahuan Surat Paksa, Surat Paksa diberitahukan oleh Jurusita Pajak kepada Penanggung Pajak dengan pernyataan dan penyerahan

salinan Surat Paksa dengan cara dibacakan kepada Penanggung Pajak. Kemudian, Jurusita Pajak beserta Penanggung Pajak menandatangani Berita Acara sebagai bukti bahwa Surat Paksa telah diberitahukan. Tahap terakhir adalah penyerahan salinan Surat Paksa kepada penanggung pajak dan Surat Paksa yang asli disimpan sebagai arsip di kantor pejabat. Adapun apabila dalam pemberitahuan Surat Paksa, Penanggung Pajak menolak menerima Surat Paksa dengan alasan bahwa Penanggung Pajak sedang mengajukan keberatan, salinan Surat Paksa ditinggalkan di tempat tinggal atau tempat lain yang tercatat dalam Berita Acara bahwa penanggung pajak menolak menerima Surat Paksa. Dengan demikian, Surat Paksa dianggap telah diberitahukan. Pengajuan keberatan oleh Penanggung Pajak sama sekali tidak mengakibatkan penundaan penyerahan Surat Paksa.

1) Dasar Hukum Penagihan dengan Surat Paksa

Dasar hukum penagihan pajak dengan Surat Paksa adalah Undang-undang Nomor 19 tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa stdd Undang-undang Nomor 19 tahun 2000.

2) Pengertian Surat Paksa

Menurut Pandiangan (2015:148), Surat Paksa adalah surat perintah membayar utang pajak dan biaya penagihan pajak termasuk dari biaya pelaksanaan Surat Paksa, Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan, Pengumuman Lelang, Pembatalan Lelang, Jasa Penilai dan biaya lainnya terkait dengan penagihan pajak.

Definisi lain menurut Mardiasmo (2013:147), Surat Paksa merupakan surat perintah membayar utang pajak dan biaya penagihan pajak yang memiliki

kekuatan eksekutorial dan kedudukan hukum yang sama dengan putusan pengadilan perdata atau *grosse akte* yang memiliki kekuatan hukum yang tetap sehingga Surat Paksa dapat langsung dilaksanakan tanpa bantuan putusan pengadilan serta tidak dapat diajukan banding.

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Surat Paksa adalah surat yang diterbitkan fiskus kepada Penanggung Pajak karena hal-hal berikut:

1. Penanggung Pajak tidak membayar utang pajaknya sampai dengan batas jatuh tempo pembayaran dan kepada mereka sebelumnya telah diterbitkan Surat Teguran atau Surat Peringatan atau surat lain sejenisnya;
2. Penanggung Pajak yang sebelumnya telah dilaksanakan penagihan seketika dan sekaligus;
3. Penanggung Pajak yang tidak memenuhi ketentuan yang sebagaimana tercantum dalam keputusan persetujuan angsuran dan penundaan pembayaran pajak.

Adapun sifat Surat Paksa adalah sebagai berikut:

1. Berkekuatan hukum yang sama dengan *Grosse* putusan Hakim dalam perkara perdata;
2. Berkekuatan hukum pasti (*in kracht van Gewijsde*);
3. Memiliki fungsi ganda yaitu sebagai sarana menagih pajak dan bukan pajak seperti biaya-biaya penagihan.

3) Isi Surat Paksa

Berdasarkan Undang-undang Nomor 19 tahun 1997 stdd UU Nomor 2000 tentang penagihan pajak dengan Surat Paksa yaitu sekurang-kurangnya Surat Paksa harus memuat hal-hal sebagai berikut:

1. Nama Wajib Pajak atau nama Penanggung pajak;
2. Dasar penagihan;
3. Besarnya utang pajak;
4. Perintah untuk membayar.

d. Penyitaan

Penyitaan merupakan tindakan yang dilakukan oleh Jurusita Pajak untuk menguasai barang milik Penanggung Pajak untuk dijadikan jaminan untuk melunasi utang pajak menurut peraturan perundang-undangan (Pohan, 2014:205). Pelaksanaan penyitaan dilakukan dalam jangka waktu 2 (dua) kali 24 (dua puluh empat) jam setelah penerbitan Surat Paksa apabila Penanggung Pajak tidak melunasi utang pajak. Selain itu, pelaksanaan penyitaan akan dilakukan dengan penerbitan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan yang digunakan sebagai dasar dari pelaksanaan penyitaan. Tindakan penyitaan dapat dilakukan oleh fiskus terhadap semua jenis barang Penanggung Pajak, baik yang terdapat di tempat tinggal, tempat usaha, maupun tempat kedudukan Penanggung Pajak.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa tindakan penyitaan dilakukan oleh fiskus terhadap Penanggung Pajak sebagai upaya untuk memperoleh uang jaminan pelunasan utang pajak dari Penanggung Pajak.

e. Pelelangan

Pelelangan biasanya disebut juga dengan menjual barang-barang milik Penanggung Pajak yang telah disita. Lelang itu sendiri merupakan penjualan barang dimuka umum yang dilakukan dengan cara menawarkan harga secara lisan maupun tertulis melalui usaha pengumpulan calon pembeli (Pandiangan, 2015:205).

1) Pengumuman Lelang

Berdasarkan Pasal 26 PMK-24/PMK.03/2008 stdd PMK 85/PMK.03/2010 tentang pengumuman lelang adalah dilakukan oleh Pejabat setelah lewat waktu 14 (empat belas) hari sejak tanggal pelaksanaan penyitaan dalam hal Penanggung Pajak tidak melunasi utang pajak dan biaya Penagihan Pajak.

2) Pelaksanaan Lelang

Berdasarkan Pasal 28 PMK24/PMK.03/2008 stdd PMK 85/PMK.03/2010 tentang pelaksanaan lelang adalah dilakukan setelah lewat waktu 14 (empat belas) hari sejak Pengumuman Lelang dalam hal Penanggung Pajak tidak melunasi utang pajak dan biaya Penagihan Pajak. Dengan demikian, Pejabat melakukan penjualan barang sitaan Penanggung Pajak melalui kantor lelang negara.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelelangan adalah tindakan yang dilakukan oleh fiskus apabila utang pajak dan biaya penagihan pajak tidak dilunasi oleh Penanggung Pajak setelah dilakukan penyitaan. Dengan demikian, hasil dari penjualan barang melalui lelang tersebut

akan digunakan untuk melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak Penanggung Pajak.

2.4.3 Dasar Penagihan Pajak

Menurut Pohan (2014:189-190), dasar penagihan pajak adalah sebagai berikut:

1. Surat Tagihan Pajak (STP);
2. Surat Ketetapan Pajak (SKP) yang terdiri dari Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB) dan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT);
3. Surat Keputusan Pembetulan;
4. Surat Keputusan Keberatan;
5. Putusan banding yang mengakibatkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah atau yang tidak dibayar sampai dengan jangka waktu tertentu;
6. Putusan Peninjauan kembali.

Adapun dalam hal jangka waktu seluruh ketetapan diatas berdasarkan Pasal 9 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 (UU KUP) yang menimbulkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah wajib dilunasi paling lama adalah 1 (satu) bulan sejak tanggal diterbitkan.

2.4.4 Surat Tagihan Pajak (STP)

Menurut Pasal 1 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 (UU KUP), Surat Tagihan Pajak (STP) adalah surat yang digunakan untuk melakukan tagihan pajak dan/atau sanksi administrasi berupa bunga atau denda.

Adapun menurut Peraturan Menteri Keuangan Pasal 8 PMK-145/PMK.03/2012 dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam hal penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP), Direktur Jenderal Pajak dapat menerbitkan STP setelah meneliti data administrasi perpajakan atau setelah melakukan verifikasi, Pemeriksaan, Pemeriksaan Ulang, atau Pemeriksaan Bukti Permulaan dalam rangka penerbitan Surat Ketetapan Pajak.

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa fungsi STP adalah sebagai berikut:

1. Sebagai koreksi atas jumlah pajak yang terutang menurut SPT Wajib Pajak;
2. Sarana mengenakan sanksi administrasi berupa bunga atau denda;
3. Alat untuk menagih pajak.

2.4.5 Daluwarsa Penagihan Pajak

Daluwarsa penagihan pajak diatur dalam Pasal 22 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 (UU KUP). Daluwarsa penagihan pajak itu sendiri merupakan batasan waktu yang ditentukan oleh Undang-undang bahwa tidak ada lagi hak untuk fiskus dalam melakukan tindakan penagihan terhadap utang pajak Wajib Pajak. Adanya kedaluwarsa penagihan adalah untuk menegaskan adanya kepastian hukum bagi Wajib Pajak terhadap suatu utang pajak untuk tidak ada penagihan kembali (Ilyas dan Burton, 2013:136).

Berdasarkan Pasal 22 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 (UU KUP), hak untuk melakukan penagihan pajak meliputi bunga, denda, kenaikan, dan biaya penagihan pajak, daluwarsanya adalah setelah melampaui waktu 5 (lima) tahun terhitung sejak penerbitan STP, SKPKB, serta SKPKBT, dan Surat Keputusan

Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, serta Putusan Peninjauan Kembali.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa daluwarsa penagihan pajak terjadi pada saat tertangguh apabila:

1. Dilakukan penerbitan Surat Paksa;
2. Terjadi pengakuan utang pajak dari Wajib Pajak secara langsung maupun tidak langsung;
3. Diterbitkannya Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar atau Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan.

2.4.6 Pejabat dan Jurusita Pajak

Pejabat dan Jurusita Pajak adalah dua pihak yang memiliki andil dan keterkaitan yang besar dalam suatu tindakan penagihan pajak.

1. Pengertian Pejabat

Pejabat merupakan pihak yang berwenang mengangkat dan memberhentikan Jurusita Pajak, menerbitkan Surat Perintah Penagihan Seketika dan Sekaligus, Surat Paksa, Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan, Pengumuman Lelang, Surat Perintah Penyanderaan, dan surat lain yang diperlukan untuk penagihan pajak sehubungan dengan Penanggung Pajak tidak melunasi sebagian atau seluruh utang pajak menurut Undang-undang dan Peraturan Daerah (Mardiasmo, 2013:145).

Menurut Ilyas dan Suhartono (2013:427), Pejabat untuk pelaksanaan penagihan pajak pusat adalah ditunjuk oleh Menteri Keuangan yang meliputi:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar, Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya, dan Kepala Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus sebagai Pejabat untuk penagihan pajak yang terdiri dari pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah.
2. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai Pejabat untuk penagihan pajak yang terdiri dari pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

2. Pengertian Jurusita Pajak

Jurusita Pajak adalah pelaksana tindakan penagihan pajak yang meliputi penagihan seketika dan sekaligus, penagihan melalui Surat Paksa, penyitaan, dan penyanderaan (Ilyas dan Suhartono, 2013:427).

Definisi lain menurut Pandiangan (2015:153), Jurusita Pajak adalah pihak yang berperan secara aktif dan berkontribusi paling banyak dalam pelaksanaan penagihan pajak.

Dengan demikian, Jurusita Pajak harus memenuhi syarat agar mampu menjalankan tugas sebagaimana mestinya karena Jurusita Pajak adalah pihak yang memiliki kontribusi terbesar dalam suatu penagihan pajak. Adapun syarat-syarat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Berijazah paling rendah Surat Menengah Umum atau setingkatnya;
2. Lulus pendidikan dan latihan Jurusita Pajak;
3. Berbadan Sehat;

4. Jujur, bertanggung jawab, dan penuh pengabdian.

a. Tugas Jurusita Pajak

Menurut Mardiasmo (2013:146), terdapat 4 (empat) tugas Jurusita Pajak yaitu:

1. Melaksanakan Surat Penagihan Seketika dan Sekaligus;
2. Memberitahukan Surat Paksa;
3. Melaksanakan penyitaan atas barang penanggung pajak berdasarkan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan;
4. Melaksanakan Penyanderaan berdasarkan Surat Perintah Penyanderaan.

b. Wewenang Jurusita Pajak

Dalam melaksanakan tugas penagihan pajak, Jurusita Pajak berwenang memasuki dan memeriksa semua ruangan Penanggung Pajak termasuk membuka lemari, laci, dan tempat lain untuk menemukan objek sita di tempat usaha dan melakukan penyitaan di tempat kedudukan, atau di tempat tinggal Penanggung Pajak, atau di tempat lain yang dapat diduga sebagai tempat penyimpanan objek sita. Adapun berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor: 563/KMK.04/2000 tentang wewenang Jurusita Pajak adalah Jurusita Pajak berwenang melaksanakan penyitaan terhadap harta benda dan kekayaan Penanggung Pajak yang terdapat di dalam bank (Pohan, 2014:206).

2.4.7 Gugatan Penagihan Pajak

Menurut Ilyas dan Suhartono (2013:57), gugatan merupakan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh Wajib Pajak/Penanggung Pajak terhadap

pelaksanaan penagihan pajak atau terhadap suatu keputusan yang dapat diajukan gugatan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa gugatan dapat dilakukan oleh Wajib Pajak/Penangguna Pajak terhadap pelaksanaan Surat Paksa, Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan, atau pengumuman lelang yang dapat diajukan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari sejak pelaksanaan penagihan dengan Surat Paksa, Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan, dan pengumuman lelang tersebut. Adapun dalam hal pengajuan gugatan, secara umum hal tersebut tidak dapat menunda atau menghalangi pelaksanaan penagihan pajak atau menunda pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Namun, pelaksanaan gugatan dilakukan sebagai permohonan Wajib Pajak agar pelaksanaan penagihan pajak ditunda sementara selama proses pemeriksaan sengketa pajak.

2.5 Efektivitas

Menurut Mardiasmo (seperti dikutip oleh Tunas, 2013), efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif jika pekerjaan tersebut dapat mencapai target atau bahkan melebihi target yang ditetapkan.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas dapat dikaitkan dengan pengukuran kinerja.

2.6 Kontribusi

Menurut Guritno (seperti dikutip oleh Rifqiansyah, 2014), kontribusi merupakan hasil atau pencapaian dari segala sesuatu yang dilakukan bersama-sama dengan pihak lain.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kontribusi adalah sumbangan atau hasil atas segala sesuatu yang dilakukan. Apabila dikaitkan dengan tindakan penagihan pajak, kontribusi dimaksudkan sebagai sumbangan yang diberikan dari suatu tindakan penagihan pajak yang dilakukan dalam bentuk pencairan tunggakan pajak atau penerimaan pajak.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh:

a. Wungkar, D. M. dan Elim, I. (2016)

Wungkar, D. M. dan Elim, I. telah melakukan penelitian pada tahun 2016 berjudul Penerbitan Surat Paksa Sebagai Upaya Penagihan Aktif dan Kontribusinya Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak Pada KPP Pratama Kotamobagu. Penelitian tersebut dilakukan di KPP Pratama Kotamobagu dengan menggunakan perbandingan data tahun 2014-2015. Hasil penelitian menyatakan bahwa efektivitas penerbitan Surat Paksa dinyatakan tidak efektif. Meskipun terjadi peningkatan prosentase efektivitas dari 4,53% di tahun 2014 menjadi 31,07% di tahun 2015, namun pembayaran Surat Paksa masih jauh dari angka 100%. Ketidakefektifan penerbitan Surat Paksa diakibatkan oleh faktor-faktor yang berasal dari wajib pajak seperti kelalaian wajib pajak, adanya pengajuan keberatan serta wajib pajak yang tidak mengakui adanya utang pajak. Disisi lain, kontribusi penerbitan Surat Paksa pada KPP Pratama Kotamobagu adalah sangat baik. Terjadi peningkatan pencairan piutang pajak di tahun 2015 yang dapat dilihat pada rasio kontribusi sebesar 86,61%. Hal tersebut disebabkan Seksi

Penagihan dan Jurusita Pajak berperan aktif dalam penerbitan dan penyampaian Surat Paksa pada KPP Pratama Kotamobagu.

b. Rifqiansyah, H. , Saifi, M. , dan Azizah, D. F. (2014)

Rifqiansyah, H. , Saifi, M. , dan Azizah, D. F. telah melakukan penelitian pada tahun 2014 berjudul Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penagihan Pajak Aktif terhadap Pencairan Tunggal Pajak. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Malang Utara dengan menggunakan data perbandingan tahun 2011, 2012, dan 2013. Hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat efektivitas yang diperoleh dari penagihan pajak aktif dengan Surat Teguran dinyatakan tidak efektif. Sedangkan, tingkat efektivitas penagihan pajak aktif dengan Surat Paksa dinyatakan kurang efektif. Dengan demikian, kesimpulan tingkat efektivitas tindakan penagihan pajak aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa dinyatakan tidak bisa dikatakan efektif. Dilain sisi, tingkat kontribusi penagihan pajak aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa juga dinyatakan kurang berkontribusi. Hal tersebut dikarenakan tingkat kontribusinya berada dibawah 10% atau sangat kurang yang disebabkan karena kesadaran wajib pajak yang sangat kurang.

c. Kurniasari, P. , Suharyono, dan Kesuma, A. I. (2016)

Kurniasari, P., Suharyono, dan Kesuma, A. I. telah melakukan penelitian pada tahun 2016 yang berjudul Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Balikpapan. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Balikpapan dengan menggunakan data perbandingan tahun 2012-2015. hasil penelitian menyatakan bahwa tindakan penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa pada

tahun 2012-2015 tergolong cukup efektif karena memiliki prosentase diatas 80%. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak sudah mulai patuh dan taat dalam membayar pajaknya. Sedangkan, Kontribusi penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa tergolong sangat kurang karena tingkat kontribusi masih belum berada diposisi diatas 10%. Hal tersebut dikarenakan kelalaian wajib pajak, tidak sampainya Surat Teguran dan Surat Paksa ke tangan wajib pajak, serta akibat wajib pajak yang mengalami kesulitan ekonomi.

d. Tunas, D. S. (2013)

Tunas, D. S. telah melakukan penelitian pada tahun 2013 berjudul Efektivitas Penagihan Tunggal Pajak dengan Menggunakan Surat Paksa pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Manado dengan menggunakan data perbandingan tahun 2011 dan 2012. Hasil penelitian menyatakan bahwa penagihan pajak dengan Surat Paksa pada tahun 2011 tergolong belum efektif, prosentase efektivitas jumlah lembar Surat Paksa hanya sebesar 41,26% dan prosentase efektivitas nominal pencairan adalah 64,84%. Hal tersebut dikarenakan masih kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang peraturan pajak, serta wajib pajak yang tidak dapat ditemukan oleh petugas pajak. Sedangkan, pada tahun 2012 penagihan tunggakan pajak dengan Surat Paksa dinyatakan efektif karena prosentase efektivitas baik dalam jumlah lembar maupun nominal pencairan tunggakan pajaknya berada di posisi diatas 80%. Peningkatan prosentase efektivitas terjadi karena KPP Pratama Manado telah melakukan tugasnya lebih baik dari tahun sebelumnya.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah dalam mendapatkan data dengan tujuan serta kegunaan tertentu (Sugiyono, 2015:2). Dalam melaksanakan penelitian, peneliti menggunakan metode penelitian yang tepat dengan suatu objek yang diteliti dan permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Tujuan pemilihan metode yang tepat dalam sebuah penelitian dapat memudahkan penulis untuk mendapatkan data dan informasi yang mendukung penelitian sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penulis melakukan penelitian. Untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan topik penelitian, penulis melaksanakan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yang berlokasi di Jalan Merdeka Utara No. 3, Kelurahan Kidul Dalem, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam skripsi ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Widi (2010:4748), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mencoba untuk memberikan gambaran secara sistematis tentang situasi, permasalahan, fenomena, layanan atau program, ataupun menyediakan informasi misalnya mengenai kondisi kehidupan masyarakat pada suatu daerah, tata cara yang berlaku dalam masyarakat dan situasi-situasinya, sikap, pandangan,

proses yang sedang berlangsung, pengaruh dari suatu fenomena, serta pengukuran yang cermat tentang fenomena dalam masyarakat. Dalam penelitian ini, situasi atau fenomena yang dimaksudkan adalah pelaksanaan penagihan aktif melalui Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Adapun berikut adalah data-data yang yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (sumber primer). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari perusahaan atau instansi dimana penelitian dilaksanakan yaitu KPP Pratama Malang Selatan. Data primer diperoleh peneliti melalui hasil wawancara atau *interview* dengan pihak-pihak yang bersangkutan pada seksi penagihan KPP Pratama Malang Selatan. Pihak-pihak tersebut meliputi Jurusita Pajak dan pihak pelaksana seksi penagihan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya (sumber sekunder). Artinya, data sekunder diperoleh peneliti tanpa harus melakukan pengamatan objek penelitian atau wawancara terlebih dahulu dengan pihak-pihak yang bersangkutan. Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen dan arsip yang dimiliki oleh seksi penagihan meliputi data tunggakan pajak, data realisasi Surat Teguran dan Surat Paksa yang meliputi nilai terbit dan nilai pencairannya, serta data penerimaan

pajak pada KPP Pratama Malang Selatan. Adapun data sekunder lain yang diperoleh peneliti adalah data yang berasal dari seksi pusat data dan informasi (PDI) KPP Pratama Malang Selatan yang meliputi data gambaran umum lokasi penelitian yang meliputi sejarah instansi, susunan organisasi, serta uraian jabatan masing-masing seksi.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, dikarenakan tujuan utama dalam sebuah penelitian adalah mendapatkan sebuah data. Dengan mengetahui metode pengumpulan data, peneliti akan mendapatkan data yang sesuai dengan standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2015:224). Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi data. Menurut Sugiyono (2015:241), metode pengumpulan data dengan triangulasi adalah metode pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda-beda tetapi pada satu sumber yang sama. Menurut Patton dalam Sugiyono (2015:241), metode pengumpulan data dengan triangulasi akan lebih meningkatkan kekuatan data dibandingkan dengan satu pendekatan saja dalam melakukan pengumpulan data. Metode pengumpulan data dengan triangulasi berarti peneliti melakukan pengumpulan data melalui beberapa cara atau teknik yang berbeda untuk memperoleh data pada satu sumber yang sama. Pada penelitian ini, sumber yang digunakan oleh peneliti adalah KPP Pratama Malang Selatan terutama seksi penagihan. Adapun metode pengumpulan data melalui triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini termasuk dalam partisipasi pasif. Partisipasi pasif merupakan sebuah observasi yang dilakukan dengan cara peneliti datang ke tempat kegiatan yang akan diamati akan tetapi peneliti tidak terlibat dalam kegiatan yang sedang dilakukan tersebut (Sugiyono, 2015:227). Dalam penelitian ini, observasi dilakukan pada seksi penagihan KPP Pratama Malang Selatan untuk kegiatan penagihan aktif melalui Surat Teguran dan Surat Paksa. Namun, peneliti hanya mengamati proses penerbitan Surat Teguran dan Surat Paksanya saja tidak sampai dengan proses penyampaiannya kepada Wajib Pajak.

2. Wawancara atau *Interview*

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada narasumber yang telah dipilih penulis sebagai responden. Narasumber yang dimaksudkan disini adalah pihak-pihak pada seksi penagihan KPP Pratama Malang Selatan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan metode wawancara tidak terstruktur. Metode wawancara tidak terstruktur adalah metode wawancara dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara lengkap. Pedoman yang digunakan hanyalah garis besar permasalahan atau inti permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiyono, 2015:233-234). Metode pengumpulan data melalui wawancara dilakukan peneliti dengan cara menyusun beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan objek penelitian sebelum pada akhirnya mengajukan pertanyaan tersebut kepada pihak-pihak yang bersangkutan. Pertanyaan yang akan diajukan dipersiapkan

terlebih dahulu agar pada saat melakukan wawancara, pertanyaan yang diajukan tidak menyimpang dari topik penelitian sehingga penulis dapat memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun dalam pelaksanaan wawancara, pihak-pihak yang menjadi informan adalah sebagai berikut:

Tabel. 3.1
Narasumber dalam Pelaksanaan Wawancara pada Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan

Nama	Jabatan	Uraian Pekerjaan
Eko Briyan Nasution	Pelaksana	Administrasi Seksi Penagihan
Imam Gozali	Jurusita Pajak	Tindakan Penagihan Aktif

Sumber: seksi penagihan KPP Pratama Malang Selatan

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan bahan-bahan berupa data tertulis atau dokumen. Dokumen bisa dalam bentuk tulisan misalnya sejarah, kebijakan maupun peraturan tertentu. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini antara lain dokumen-dokumen atau arsip milik KPP Pratama Malang Selatan yang meliputi data mengenai gambaran umum lokasi penelitian, susunan organisasi serta uraian jabatannya, data target dan realisasi penerbitan Surat Teguran dan Surat Paksa, data tunggakan pajak, serta data penerimaan pajak. Adapun data-data yang dikumpulkan tersebut diperoleh dari seksi pusat data dan informasi (PDI) serta seksi penagihan KPP Pratama Malang Selatan.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mengumpulkan dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, maupun dokumentasi, sehingga mudah dimengerti baik oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam sebuah pola, memilah data mana yang penting dan akan dipelajari, serta membuat sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2015:244).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif statistik. Metode deskriptif merupakan suatu metode analisis dengan mengumpulkan, menyusun, dan mengolah data agar dapat memberikan suatu gambaran mengenai suatu keadaan tertentu sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Dalam metode ini, penulis ingin mengetahui gambaran pelaksanaan penagihan Aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa dalam suatu penagihan aktif terhadap pencairan tunggakan pajak di KPP Pratama Malang Selatan berdasarkan data-data yang dikumpulkan, kemudian menarik sebuah kesimpulan apakah penagihan aktif di KPP Pratama Malang Selatan efektif atau tidak efektif kemudian kontribusinya besar atau tidak. Adapun data-data yang dikumpulkan meliputi data tunggakan pajak, data realisasi Surat Teguran dan Surat Paksa yang meliputi nilai terbit dan nilai pencairannya, serta data penerimaan pajak pada tahun 2014 dan 2015 di KPP Pratama Malang Selatan.

Dalam melakukan analisis data, penulis melakukan sebuah evaluasi terhadap pelaksanaan penagihan aktif melalui Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan pada tahun 2014-2015. Berikut adalah tahapan-tahapan yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

1. Menghitung tingkat efektivitas penagihan aktif melalui Surat Teguran dan Surat Paksa, yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar potensi KPP

Pratama Malang Selatan dalam melaksanakan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa. Berikut adalah ada 2 (dua) perhitungan tingkat efektivitas yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Efektivitas Surat Teguran

Dalam menghitung tingkat efektivitas penerbitan Surat Teguran, maka rumus yang digunakan adalah perbandingan antara jumlah pencairan pajak melalui penagihan dengan Surat Teguran dibandingkan dengan potensi pencairan tunggakan pajak dengan Surat Teguran. Potensi yang dimaksud adalah jumlah seluruh tunggakan pajak yang memperoleh Surat Teguran dengan harapan dapat ditagih. Adapun berikut adalah rumusnya:

$$Efektivitas = \frac{\text{surat teguran yang dibayar}}{\text{surat teguran terbit}} \times 100\%$$

b. Efektivitas Surat Paksa

Dalam menghitung tingkat efektivitas penerbitan Surat Paksa, maka rumus yang digunakan adalah perbandingan antara jumlah pencairan pajak melalui penagihan dengan Surat Paksa dibandingkan dengan potensi pencairan tunggakan pajak dengan Surat Paksa. Potensi yang dimaksud adalah jumlah seluruh tunggakan pajak yang memperoleh Surat Paksa dengan harapan dapat ditagih. Adapun berikut adalah rumusnya:

$$Efektivitas = \frac{\text{surat paksa yang dibayar}}{\text{surat paksa terbit}} \times 100\%$$

Setelah melakukan perhitungan efektivitas menggunakan rumus diatas, langkah selanjutnya adalah mengukur dan menentukan hasil perhitungan efektivitas tersebut berdasarkan indikator pengukuran efektivitas. Menurut Jones

dan Pendlebury dalam Tunas (2013:1527), Indikator pengukuran efektivitas adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Indikator Pengukuran Efektivitas

Interfal Koefisien	Tingkat Hubungan
0% - 40%	Tidak Efektif
40% - 60%	Kurang Efektif
60% - 80%	Cukup Efektif
80% - 100%	Efektif
>100%	Sangat Efektif

Sumber: Jones and Pendlebury (dalam Tunas, 2013)

2. Menghitung kontribusi Surat Teguran dan Surat Paksa, yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar potensi dari hasil penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa yang dilakukan terhadap total penerimaan pajak yang ada. Cara yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kontribusi Surat Teguran dan Surat Paksa adalah dengan menghitung rasio pencairan tunggakan pajak melalui Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap jumlah seluruh pencairan tunggakan pajak yang terjadi. Adapun berikut adalah perhitungan kontribusi yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Kontribusi Surat Teguran

Kontribusi penagihan pajak melalui Surat Teguran terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Selatan dapat dihitung dengan menggunakan perbandingan antara realisasi pencairan tunggakan pajak melalui penerbitan Surat Teguran dengan jumlah penerimaan pajak total di KPP Pratama Malang Selatan. Adapun berikut adalah rumusnya:

$$\text{Kontribusi} = \frac{\text{surat teguran yang dibayar}}{\text{jumlah seluruh pencairan tunggakan pajak}}$$

b. Kontribusi Surat Paksa

Kontribusi penagihan pajak melalui Surat Paksa terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Selatan dapat dihitung dengan menggunakan perbandingan antara realisasi pencairan tunggakan pajak melalui penerbitan Surat Paksa dengan jumlah penerimaan pajak total di KPP Pratama Malang Selatan. Adapun berikut adalah rumusnya:

$$\text{Kontribusi} = \frac{\text{surat paksa yang dibayar}}{\text{jumlah seluruh pencairan tunggakan pajak}}$$

Setelah menghitung kontribusi menggunakan rumus diatas, langkah selanjutnya adalah menentukan klasifikasi kriteria kontribusi. Berikut adalah klasifikasi kriteria kontribusi menurut Halim dalam Rifqiansyah (2014:4):

Tabel 3.3
Indikator Pengukuran Kontribusi

Persentase	Kriteria
<10%	Sangat Kurang
10% - 20%	Kurang
20% - 30%	Sedang
30% - 40%	Cukup Baik
40% - 50%	Baik
>50%	Sangat Baik

Sumber: Abdul Halim (dalam Rifqiansyah, 2014)

3. Menganalisa hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan penagihan aktif melalui Surat Teguran dan Surat Paksa, yang dilakukan agar penulis mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang timbul dalam proses penagihan

pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa sehingga mempengaruhi hasil pencairan pajak. Dengan demikian, informasi-informasi yang diperoleh dapat digunakan oleh KPP Pratama Malang Selatan sebagai bahan evaluasi di kemudian hari.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Gambaran umum objek penelitian menjelaskan tentang profil instansi atau objek penelitian. Dalam penelitian ini akan dijelaskan beberapa hal yang terkait dengan KPP Pratama Malang Selatan.

4.1.1 Sejarah berdirinya KPP Pratama Malang Selatan

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi Direktorat Jendral Pajak, secara berkesinambungan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak maka dideklarasikan pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yang dilakukan bersamaan dengan pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di seluruh wilayah Kanwil Jatim III yaitu pada tanggal 4 Desember 2007.

KPP Pratama Malang Selatan secara resmi dideklarasikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak. Sejak saat itulah Kantor Pelayanan Pajak Malang yang disebut dengan Kantor Pelayanan Pajak Induk yang beralamatkan di Jalan Merdeka Utara nomor 3 Malang terpecah menjadi 4 (empat) bagian Kantor Pelayanan Pajak Pratama, yaitu 2 (dua) KPP Pratama untuk wilayah Kota Malang yang terdiri dari KPP Pratama Malang Utara yang dan KPP Pratama Malang Selatan. Selanjutnya, 2 (dua) KPP

Pratama untuk wilayah Kabupaten Malang yang terdiri dari KPP Pratama Kepanjen untuk wilayah kabupaten bagian selatan dan KPP Pratama Singosari untuk wilayah kabupaten bagian utara. Untuk wilayah Kota Malang, wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama dikelompokkan kedalam beberapa cakupan wilayah pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Adapun pengelompokannya adalah sebagai berikut:

1. KPP Pratama Malang Utara: wilayah kerja meliputi Kecamatan Blimbing dan Kecamatan Lowokwaru.
2. KPP Pratama Malang Utara: wilayah kerja meliputi Kecamatan Klojen, Kecamatan Kedung Kandang, dan Kecamatan Sukun.

KPP Pratama Malang Selatan merupakan bentuk kantor yang menerapkan sistem administrasi modern karena menangani Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penghasilan, Pajak Bumi dan Bangunan serta tindakan pemeriksaan dalam satu kantor yaitu KPP Pratama Malang Selatan itu sendiri. KPP Pratama Malang Selatan merupakan salah satu kantor yang melayani Wajib Pajak biasa, berbeda dengan KPP Madya yang menangani Wajib Pajak yang berpotensi besar atau bisa dikatakan 200 (dua ratus) pembayar pajak terbesar di wilayahnya.

4.1.2 Lokasi, Visi, dan Misi KPP Pratama Malang Selatan

Adapun lokasi penelitian serta visi dan misi KPP Pratama Malang Selatan adalah sebagai berikut:

Lokasi Penelitian

KPP Pratama Malang Selatan terletak di Jalan Merdeka Utara no. 3, Kelurahan Kiduldalem, Kecamatan Klojen, Kota Malang, kode pos 65119,

telepon (0341) 361121, 361971, 365167. KPP Pratama Malang Selatan adalah salah satu kantor administrasi pajak yang terdapat di Kota Malang. Gedung yang saat ini merupakan KPP Pratama Malang Selatan dahulunya merupakan gedung yang merupakan Kantor Pelayanan Pajak induk Kota Malang. Lokasi KPP Pratama Malang Selatan terhitung strategis karena mudah dijangkau, mengingat letaknya adalah di tengah kota yaitu di sekitar Alun-alun Kota Malang dan tepatnya berada diantara Gedung Sarinah Plaza dan Gedung Bank Indonesia.

Visi

Visi KPP Pratama Malang Selatan adalah “Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara”.

Misi

Misi KPP Pratama Malang Selatan adalah sebagai berikut:

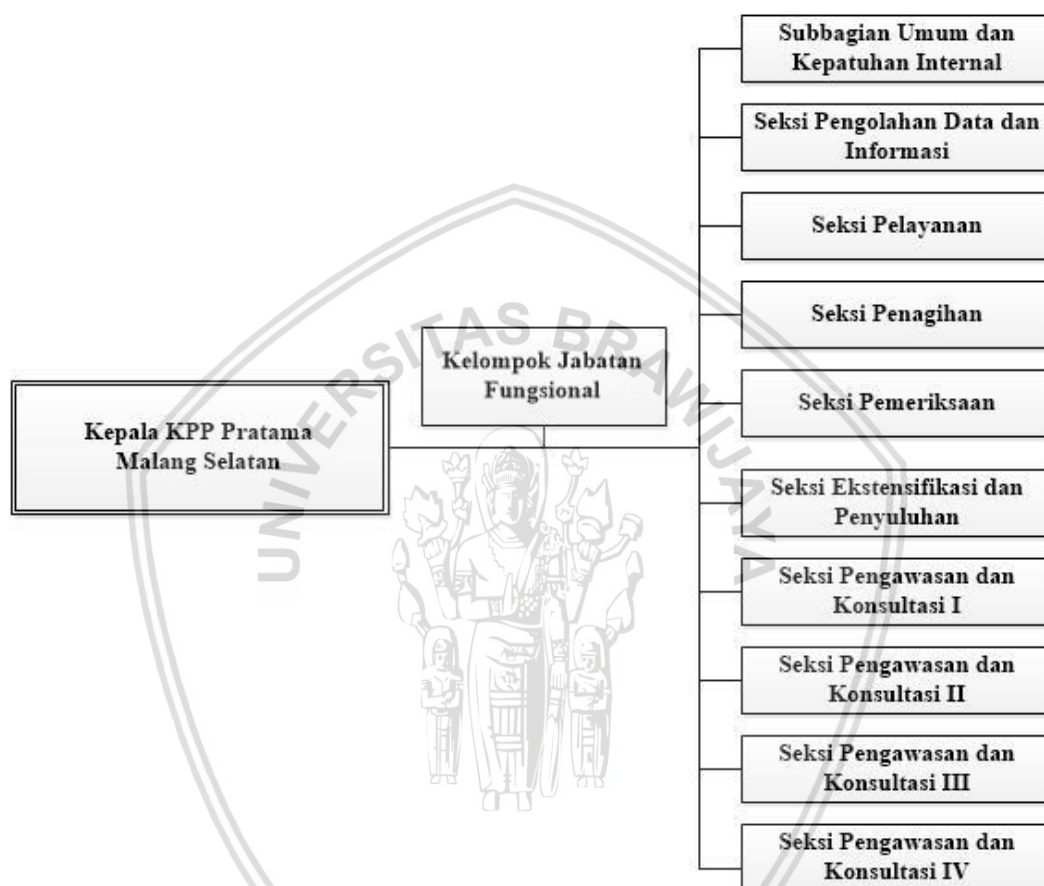
1. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil;
2. Menyelenggarakan pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan;
3. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten, dan profesional; dan
4. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

4.1.3 Susunan Organisasi KPP Pratama Malang Selatan

Pada KPP Pratama Malang Selatan terdapat susunan organisasi yang menggolongkan tugas dan tanggung jawab pekerjaan berdasarkan jabatan atau

seksi-seksi yang terdapat di KPP Pratama Malang Selatan tersebut. Berikut adalah struktur organisasi KPP Pratama Malang Selatan:

Gambar 4.1
Bagan Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Selatan



Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) KPP Pratama Malang Selatan

Berdasarkan bagan diatas dapat diketahui bahwa seluruh seksi dalam KPP Pratama Malang Selatan menjalankan tugas dan wewenangnya masing-masing dibawah pimpinan Kepala KPP Pratama Malang Selatan, yang dibantu oleh Kelompok Jabatan Fungsional dan Subbagian Umum yang terdiri dari 9 (sembilan) seksi. Adapun 9 (sembilan) seksi tersebut adalah Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan, Seksi

Pemeriksaan, Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, dan Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV. Adapun berikut adalah uraian tugas dan tanggung jawab masing-masing susunan organisasi dalam KPP Pratama Malang Selatan, yaitu:

1. Kepala Kantor

- a. Memimpin Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan dalam perumusan kebijakan, pengawasan, penyelenggaraan pembinaan, serta pengendalian teknis di bidang perpajakan serta pengelolaan dan pemeliharaan di bidang perpajakan.

2. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

- a. Melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.
- b. Pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

- a. Melakukan pengumpulan, pencairan, pengolahan data, serta penyajian informasi perpajakan.
- b. Melakukan perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, serta pelayanan dukungan teknis komputer.
- c. Melakukan pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, serta penyiapan laporan kinerja.

4. Seksi Pelayanan

- a. Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
- b. Melakukan pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan.
- c. Melakukan penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT), serta penerimaan surat-surat lainnya.
- d. Melaksanakan penyuluhan perpajakan.
- e. Melakukan registrasi Wajib Pajak.
- f. Melakukan kerjasama perpajakan.

4. Seksi Penagihan

- a. Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, serta usulan penghapusan piutang pajak.
- b. Melakukan penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.
- c. Melakukan tindakan penagihan aktif.

5. Seksi Pemeriksaan

- a. Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan.
- b. Melakukan pengawasan dalam pelaksanaan aturan pemeriksaan.
- c. Melakukan penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan pajak lainnya.

6. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

- a. Melakukan pengamatan potensi perpajakan.
- b. Melakukan pendataan subjek pajak dan objek pajak.
- c. Melakukan pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi untuk mencari Wajib Pajak baru.

d. Melaksanakan penyuluhan terhadap Wajib Pajak baru.

7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
- b. Memberikan bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan.
- c. Melakukan penyusunan profil Wajib Pajak.
- d. Melakukan analisis kinerja Wajib Pajak.
- e. Melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi.
- f. Memberikan usulan pembetulan ketetapan pajak serta melakukan evaluasi hasil banding.

8. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional adalah suatu jabatan yang berada dibawah dan bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Dalam KPP Pratama Malang Selatan, jabatan fungsional dipimpin oleh seorang supervisor yang bertugas sebagai penyidik dan pemeriksa Wajib Pajak dengan pembayar terbesar di KPP Pratama Malang tersebut.

4.2 Data Tunggakan Pajak

Berikut ini adalah data tunggakan pajak tahun 2014 dan 2015 yang tertuang pada tabel 4.1 dan 4.2.

Tabel 4.1
Tunggakan Per Jenis Pajak Tahun Pajak 2014
KPP Pratama Malang Selatan

No.	Jenis Pajak	Nilai Tunggakan Awal	Nilai Tunggakan yang Tertagih	Sisa Tunggakan
1	Bunga Penagihan	1,574,015,593	966,606,664	607,408,929
2	PPh 21	1,510,455,632	934,541,625	575,914,007
3	PPh 22	27,491,255	27,491,256	(1)
4	PPh 23	1,496,234,095	1,401,606,585	94,627,510
5	PPh 26	18,163,506	18,163,506	-
6	PPh 4 Ayat 2	3,507,362,954	3,272,808,903	234,554,051
7	PPh Badan	15,316,513,222	11,246,466,225	4,070,046,997
8	PPh Final Pasal 21	56,800	56,800	-
9	PPh Final Pasal 22	16,888,081	16,888,081	-
10	PPh Final Pasal 23/26	3,012,218	1,420,843	1,591,375
11	PPh OP	21,102,890,027	17,382,944,291	3,719,945,736
12	PPN	75,212,485,281	48,463,860,579	26,748,624,702
13	PPnBM	1,190,140,175	1,075,901,447	114,238,728
TOTAL		120,975,708,839	84,808,756,805	36,166,952,034

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan

Berdasarkan tabel 4.1 dijelaskan bahwa nilai tunggakan awal tahun 2014 adalah sebesar Rp. 120.975.708.830. Nilai tersebut adalah hasil dari akumulasi tunggakan pajak awal tahun 2014 yang merupakan tunggakan pajak akhir tahun 2013 ditambah dengan tunggakan pajak pada tahun berjalan 2014. Dari nilai tunggakan tersebut, sebesar Rp. 84.808.756.805 terjadi pengurangan tunggakan pajak akibat dari tindakan penagihan yang dilakukan oleh seksi penagihan KPP Pratama Malang Selatan maupun berasal kesadaran Wajib Pajak sendiri dalam

melunasi utang pajaknya sehingga sisa tunggakan pajak akhir tahun 2014 adalah sebesar Rp. 36.166.952.034.

Tabel 4.2
Tunggakan Per Jenis Pajak Tahun Pajak 2015
KPP Pratama Malang Selatan

NO	Jenis Pajak	Nilai Tunggakan Awal	Nilai Tunggakan yang Tertagih	Sisa Tunggakan
1	Bunga Penagihan	3,407,779,636	2,800,370,707	607,408,929
2	PPh 21	1,683,048,068	1,087,887,916	595,160,152
3	PPh 22	27,991,255	27,991,256	(1)
4	PPh 23	1,929,603,153	1,653,063,496	276,539,657
5	PPh 26	18,163,506	18,163,506	-
6	PPh 4 Ayat 2	5,819,261,769	5,153,297,709	665,964,060
7	PPh Badan	47,278,300,418	43,195,806,887	4,082,493,531
8	PPh Final Pasal 21	56,800	56,800	-
9	PPh Final Pasal 22	16,888,081	16,888,081	-
10	PPH Final Pasal 23/26	3,012,218	1,420,843	1,591,375
11	PPh OP	25,055,273,052	21,122,659,757	3,932,613,295
12	PPN	85,345,852,165	55,573,693,519	29,772,158,646
13	PPnBM	1,190,140,175	1,075,901,447	114,238,728
TOTAL		171,775,370,296	131,727,201,923	40,048,168,373

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan

Berdasarkan tabel 4.1 dijelaskan bahwa nilai tunggakan awal tahun 2015 adalah sebesar Rp. 171.775.370.296,00. Nilai tersebut adalah hasil akumulasi tunggakan pajak awal tahun 2015 yang berasal dari tunggakan akhir pada tahun 2014 ditambah dengan jumlah tunggakan pajak pada tahun berjalan 2015. Dari

tunggakan pajak sebesar Rp. 171.775.370.296,00 tersebut, terjadi pengurangan tunggakan pajak sebesar Rp. 131.727.201.923,00 akibat dari tindakan penagihan yang dilakukan oleh seksi penagihan KPP Pratama Malang Selatan maupun berasal dari kesadaran Wajib Pajak sendiri dalam melunasi utang pajaknya. Dengan demikian, sisa tunggakan pajak akhir tahun 2015 adalah sebesar Rp. 40.048.168.373,00. Pada tahun 2015, terjadi peningkatan tunggakan pajak sebesar Rp. 50.799.661.457,00 dari periode sebelumnya yaitu tahun 2014. Peningkatan yang terjadi adalah menunjukkan bahwa semakin banyak Wajib Pajak yang tidak menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik. Adapun sistem pemungutan pajak yang diterapkan di Indonesia yaitu *self assessment system* adalah turut menjadi faktor pendukung ketidakpatuhan Wajib Pajak. Sistem tersebut dirasa sangat memberikan kesempatan bagi Wajib Pajak untuk berbuat curang. Hal tersebut seperti kutipan hasil wawancara peneliti dengan informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“Karena sistem perpajakan itu *self assessment* kan jadi semakin ada peluang untuk wajib pajak berbuat curang. *Soalnya* mereka *dipasrahi* untuk melakukan kewajiban perpajakannya sendiri *kan*, mulai lapor, setor sampai yang lain-lain. Mungkin merasa memiliki kesempatan *gitu ya* buat curang. Jadi *kalau diperhatiin* sistem itu *malah kesannya ngasih* dorongan untuk wajib pajak *buat nggak* patuh. Meskipun sebenarnya *nggak* ada *lah* tujuan yang seperti itu. Padahal kita disini juga ada seksi pengawasan dan konsultasi ya, *kalau* dalam penerimaan ya kita *awasin* wajib pajaknya, kita pantau terus, *kalau* ada keterlambatan kita beri himbauan. Dengan wajib pajak *ngerasa* diawasi *kan* mereka akan berusaha untuk tertib. Meskipun ya, realisasinya seringkali tidak begitu.” (17 April 2017, Pukul 15.04 WIB)

Pada kenyataannya, pihak KPP sudah sangat maksimal dalam mendorong kepatuhan Wajib Pajak. Akan tetapi, seiring berjalannya waktu masih saja banyak Wajib Pajak yang tidak patuh sehingga berakibat meningkatkan jumlah tunggakan

pajak, seperti halnya yang terjadi di tahun 2015. Peningkatan tunggakan tersebut juga dirasa bukan jumlah yang sedikit.

4.3 Penatausahaan Penagihan Aktif

Penatausahaan penagihan aktif adalah salah satu dari tanggung jawab seksi penagihan. Adapun tugas seksi penagihan itu sendiri adalah melakukan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan. Dalam penatausahaan penagihan aktif di KPP Pratama Malang Selatan adalah melibatkan seluruh pihak yang ada di dalam seksi penagihan, yang meliputi Pelaksana seksi penagihan dan Jurusita Pajak yang melaksanakan tugas dan bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala seksi penagihan. Adapun berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan dalam seksi penagihan di KPP Pratama Malang Selatan tersebut, yaitu:

1. Kepala Seksi Penagihan

- a. Bertanggung jawab secara struktural terhadap seluruh prosedur yang dijalankan pada seksi penagihan.
- b. Melakukan pengawasan dan manajemen terhadap bawahannya yang meliputi pelaksana maupun Jurusita Pajak terhadap seluruh administrasi penagihan.

2. Pelaksana Seksi Penagihan

- a. Bertanggung jawab dalam mengadministrasikan segala bentuk surat menyurat maupun dokumen seksi penagihan baik surat masuk maupun surat keluar.

3. Jurusita Pajak

- a. Melakukan segala bentuk tindakan penagihan aktif yang meliputi pelaksanaan Surat Teguran, Surat Paksa, Sita, dan lain-lain.

Dalam penatausahaan penagihan aktif, pelaksanaan Surat Teguran, Surat Paksa, dan surat-surat lain yang berkaitan adalah termasuk didalamnya, surat-surat tersebut diproses melalui media elektronik yaitu komputer. Selain itu, seluruh berkas dan dokumen penagihan juga dapat di *scan*. Seperti kutipan hasil wawancara dengan informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“Penagihan aktif ya artinya yang kita tagih tunggakan-tunggakan yang *out-standing* ya, *nagihnya pake* surat-suratan kayak Surat Teguran, Surat Paksa, SPMP. Semua surat kita yang proses, semua kita cetak *pake* komputer, bukan manual *loh* ya. Semua berkas yang ada disini juga *udah* bisa di *scan* semua sekarang, dulu masih belum bisa di *scan*. Perbaikan dalam penatausahaan penagihan *lah* sistem *scan* ini, terutama dalam hal dokumen-dokumennya. Jadi lebih memudahkan *aja* ya. Kalau soal penyampaian surat-suratnya beda ya, kalau Surat Teguran dikirim *by-sistem*, kalau Surat Paksa disampaikan langsung oleh Jurusita. Jadi bukan di *email* ya. Kalau soal *gimana* prosedur penagihannya kita mengacu pada SOP Kemenkeu DJP ya. SOP-nya *sih* ada banyak. Kalau tentang *gimana* prosedur penerbitan dan pemberitahuan Surat Teguran dan Surat Paksa ada SOP Kemenkeu DJP Nomor KPP40-0010 untuk Surat Teguran dan SOP Kemenkeu DJP KPP40-0011 untuk Surat Paksa.” (13 April 2017, Pukul 14.00 WIB)

Adapun tata cara penerbitan maupun penyampaian Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan adalah mengacu pada SOP Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak Nomor KPP40-0010 tentang tata cara penerbitan dan pemberitahuan Surat Teguran dan Nomor KPP40-0011 tentang tata cara penerbitan dan pemberitahuan Surat Paksa yang telah disahkan pada tanggal 21 Juni 2013.

4.3.1 Tata Cara Penerbitan dan Penyampaian Surat Teguran

Dalam hal penerbitan dan pemberitahuan Surat Teguran, terdapat pihak-pihak yang terkait antara lain Kepala KPP, Kepala Seksi Penagihan, Pelaksana Seksi Penagihan, Jurusita Pajak, serta Wajib Pajak. Adapun berikut adalah tata cara penerbitan dan pemberitahuan Surat Teguran di KPP Pratama Malang Selatan, yaitu:

1. Kepala KPP menugaskan Kepala Seksi Penagihan untuk melakukan penerbitan Surat Teguran atas dasar penagihan pajak yang telah melewati batas waktu pelunasan.
2. Kepala Seksi Penagihan menugaskan Pelaksana/Jurusita Pajak untuk melakukan penerbitan Surat Teguran atas dasar penagihan pajak yang telah melewati batas waktu pelunasan.
3. Pelaksana/Jurusita Pajak melakukan penelitian kemudian menyusun dan menyerahkan konsep Surat Teguran kepada Kepala Seksi Penagihan. Dalam melakukan penelitian, Pelaksana/ Jurusita Pajak melakukan koordinasi antar seksi terkait seperti seksi pengawasan dan konsultasi dan seksi pelayanan.
4. Kepala Seksi Penagihan meneliti dan memaraf kemudian menyerahkan konsep Surat Teguran kepada Kepala KPP.
5. Kepala KPP memberikan persetujuan dan menandatangani kemudian menugaskan Kepala Seksi Penagihan untuk menatausahakan dan mengirimkan Surat Teguran kepada Wajib Pajak.

6. Kepala Seksi Penagihan menugaskan Pelaksana/Jurusita Pajak untuk menatausahakan dan mengirimkan Surat Teguran kepada Wajib Pajak.
7. Pelaksana/Jurusita Pajak menatausahakan dan mengirimkan Surat Teguran kepada Wajib Pajak.
8. Proses selesai. Adapun untuk gambar atau *flowchart* prosedur penerbitan dan pemberitahuan Surat Teguran dapat dilihat pada bagian lampiran.

4.3.2 Tata Cara Penerbitan dan Pemberitahuan Surat Paksa

Dalam hal penerbitan dan pemberitahuan Surat Paksa, pihak-pihak yang terkait di dalamnya adalah Kepala KPP, Kepala Seksi Penagihan, Jurusita Pajak, Penanggung pajak/Wajib Pajak. Adapun berikut adalah prosedur penerbitan dan pemberitahuan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan, yaitu:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak menugaskan Kepala Seksi Penagihan untuk menerbitkan Surat Paksa atas utang pajak yang tidak dilunasi oleh Wajib Pajak setelah lewat waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak tanggal Surat Teguran disampaikan.
2. Kepala Seksi Penagihan menugaskan Jurusita Pajak untuk menerbitkan Surat Paksa kepada Wajib Pajak yang tidak melunasi utang pajak setelah lewat 21 (dua puluh satu) hari sejak tanggal Surat Teguran disampaikan.
3. Jurusita Pajak melakukan penelitian kemudian menyusun dan menyerahkan konsep Surat Paksa dan konsep Berita Acara Pemberitahuan Surat Paksa kepada Kepala Seksi Penagihan. Dalam pelaksanaan penelitian, Jurusita Pajak melakukan koordinasi dengan seksi terkait seperti Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

4. Kepala Seksi Penagihan meneliti dan memaraf konsep Surat Paksa dan konsep Berita Acara Pemberitahuan Surat Paksa kemudian menyerahkannya kepada Kepala KPP.
5. Kepala KPP memberikan persetujuan dan menandatangani kemudian menugaskan Kepala Seksi Penagihan untuk melakukan pemberitahuan Surat Paksa kepada Wajib Pajak.
6. Kepala Seksi Penagihan menugaskan Jurusita Pajak untuk melakukan pemberitahuan Surat Paksa kepada Wajib Pajak.
7. Jurusita Pajak melakukan pemberitahuan Surat Paksa kepada Wajib Pajak secara langsung dan menyerahkan salinan Surat Paksa kepada Wajib Pajak. Selanjutnya, Jurusita Pajak menuangkan pelaksanaan pemberitahuan Surat Paksa dalam Berita Acara Pemberitahuan Surat Paksa kemudian menandatangani bersama-sama dengan Wajib Pajak. Setelah pelaksanaan pemberitahuan Surat Paksa selesai, Jurusita Pajak menyusun, menandatangani dan menyerahkan konsep Laporan Pelaksanaan Surat Paksa kepada Kepala Seksi Penagihan.
8. Kepala Seksi Penagihan meneliti dan menandatangani kemudian menugaskan Jurusita Pajak untuk menatausahakan Surat Paksa, Berita Acara Pemberitahuan Surat Paksa, serta Laporan Pelaksanaan Surat Paksa.
9. Jurusita Pajak menatausahakan Surat Paksa, Berita Acara Pemberitahuan Surat Paksa, serta Laporan Pelaksanaan Surat Paksa.

10. Proses selesai. Adapun untuk gambar atau *flowchart* prosedur penerbitan dan pemberitahuan Surat Paksa dapat dilihat pada bagian lampiran.

4.4 Proses Penagihan Aktif

Proses penagihan aktif di KPP Pratama Malang Selatan dilakukan oleh 2 (dua) orang Jurusita Pajak yang secara langsung datang ke tempat tinggal Wajib Pajak/Penangguna Pajak untuk memberitahukan Surat Paksa. Sedangkan, untuk Surat Teguran adalah dikirim *by-sistem* yaitu melalui *email*. Dalam pelaksanaan penagihan aktif, Jurusita Pajak dibantu oleh 1 (satu) orang Pelaksana Penagihan Pajak yang membantu dalam proses pengadministrasian surat menyurat maupun dokumen seksi penagihan. Selain itu, dalam proses penerbitan Surat Teguran dan Surat Paksa, seksi penagihan mempunyai keterkaitan dengan seksi-seksi lain dalam hal pengadaan penelitian.

Tabel 4.3
Tindakan Penagihan Aktif melalui Surat Teguran dan Surat Paksa
Tahun 2014 di KPP Pratama Malang Selatan

Pelaksanaan Surat Teguran			Pelaksanaan Surat Paksa		
Jumlah Surat Teguran		Pencairan	Jumlah Surat Paksa		Pencairan
Lembar	Nominal	Nominal	Lembar	Nominal	Nominal
490	3.525.567.160	1.160.257.490	385	3.185.921.000	1.459.529.930

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan (data diolah 2017)

Pada tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa dalam pelaksanaan penagihan aktif melalui Surat Teguran dan Surat Paksa pada tahun 2014, seksi penagihan KPP Pratama Malang Selatan menerbitkan 490 lembar Surat Teguran dengan nilai nominal sebesar Rp. 3.525.567.160 dan berhasil mencairkan tunggakan pajak sebesar Rp. 1.160.257.490. Artinya, masih terdapat sisa tunggakan pajak yang tidak dapat ditagih sebesar Rp. 2.365.309.670. Dengan demikian, sisa tunggakan pajak tersebut ditindaklanjuti dengan penerbitan Surat Paksa yang merupakan

prosedur lanjutan dari tindakan penagihan aktif setelah dilaksanakan penerbitan Surat Teguran. Pada tahun 2014, KPP Pratama Malang Selatan menerbitkan Surat Paksa sebanyak 385 lembar dengan nominal sebesar Rp. 3.185.921.000. Nilai tersebut adalah termasuk dari sisa tunggakan yang tidak tertagih melalui Surat Teguran sebesar Rp. 2.365.309.670 di tahun 2014 dan sebesar Rp. 820.611.330 merupakan tunggakan-tunggakan pajak lalu yang tergolong dalam penindaklanjutan dengan Surat Paksa akan tetapi hanya sampai tindakan peneguran saja dan belum ditindaklanjuti dengan penerbitan Surat Paksa sehingga di tahun ini baru ditindaklanjuti dengan Surat Paksa. Seperti hasil wawancara peneliti dengan informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“*Kalau* ditanya *kenapa* nilai terbit Surat Paksa lebih banyak dibandingkan dengan nilai terbit Surat Teguran, itu adalah hasil akumulasi tahun-tahun sebelumnya juga yang telah ditegur tapi belum dipaksa, mbak. *Nah*, jadi semisal nominal Surat Paksa yang diterbitkan tahun 2014 lebih besar dari nominal terbit Surat Tegurannya, itu tidak salah *kok sebenarnya*. Itu adalah akumulasi dari tahun-tahun sebelumnya yang baru dipaksa di tahun 2014, yang pasti masih belum daluwarsa ya tindak penagihan pajaknya. *Kalau* dilihat dari data posisi 2014 saja *sih* secara logika nilai terbit Surat Teguran seharusnya memang lebih banyak ya, lalu yang dipaksa lebih sedikit, kemudian dari yang dipaksa, yang disita lebih sedikit lagi, mengikuti data awal di Surat Teguran *lah*. Tapi, data yang saya berikan ini hasil akumulasi dari tahun-tahun sebelumnya. Saya rasa lebih masuk akal.” (17 April 2017, Pukul 15.04 WIB)

Dalam pelaksanaan Surat Paksa, berhasil mencairkan tunggakan pajak sebesar Rp. 1.459.529.930. Dengan demikian, dilaksanakannya penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa pada tahun 2014 di KPP Pratama Malang Selatan berhasil mencairkan tunggakan pajak sebesar Rp. 2.619.787.420.

Tabel 4.4
Tindakan Penagihan Aktif melalui Surat Teguran dan Surat Paksa
Tahun 2015 di KPP Pratama Malang Selatan

Pelaksanaan Surat Teguran			Pelaksanaan Surat Paksa		
Jumlah Surat Teguran		Pencairan	Jumlah Surat Paksa		Pencairan
Lembar	Nominal	Nominal	Lembar	Nominal	Nominal
654	1.507.417.213	1.260.988.164	483	3.280.196.900	1.590.705.586

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan (data diolah 2017)

Pada tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2015 seksi penagihan KPP Pratama Malang Selatan menerbitkan Surat Teguran sebanyak 654 lembar dan berhasil memperoleh pencairan tunggakan pajak sebesar Rp. 1.260.988.164. Namun, dapat diketahui bahwa masih terdapat sisa tunggakan sebesar Rp. 246.429.049 yang tidak dapat tertagih melalui penerbitan Surat Teguran tersebut. Dengan demikian, sama halnya dengan tahun 2014, sisa tunggakan pajak tersebut ditindaklanjuti dengan penerbitan Surat Paksa. Pada tahun 2015, terdapat 483 lembar Surat Paksa yang diterbitkan dengan nominal Rp. 3.280.196.900. Nilai tersebut adalah sisa tunggakan pajak yang tidak tertagih dengan Surat Teguran sebesar Rp. 246.429.049 di tahun 2015, serta sebesar Rp. 3.033.767.901 merupakan tunggakan-tunggakan pajak lalu yang baru ditindaklanjuti dengan penerbitan Surat Paksa di tahun 2015 karena pada saat itu tindakan yang dilakukan hanya sampai dengan tindakan Teguran saja. Pada tahun 2015, penerbitan Surat Paksa sebesar Rp. 3.280.196.900 berhasil mencairkan tunggakan pajak sebesar Rp. 1.590.705.586. Dengan demikian, pada tahun 2015 KPP Pratama Malang Selatan berhasil mencairkan tunggakan pajak sebesar Rp. 2.851.693.750.

Berdasarkan tabel 4.3 dan 4.4 diketahui bahwa proses penagihan aktif dengan Surat Teguran di KPP Pratama Malang Selatan dari tahun 2014 ke tahun

2015 mengalami peningkatan jumlah lembar sebanyak 164 lembar dan diikuti dengan peningkatan nilai pencairan tunggakan pajak sebesar Rp. 100.730.674. Sama halnya dengan Surat Teguran, realisasi Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan juga mengalami peningkatan jumlah lembar sebanyak 98 lembar yaitu dari 385 lembar di tahun 2014 menjadi 483 lembar di tahun 2015. Begitu juga dengan nilai pencairan tunggakannya, nilai pencairan tunggakan pajak melalui Surat Paksa dari tahun 2014 ke tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar Rp. 131.175.656. Adapun pencairan tunggakan pajak melalui Surat Teguran di tahun 2015 nyaris mencapai nilai terbitnya. Terjadi pencairan tunggakan pajak sebesar Rp. 1.260.988.164 dengan nilai yang diterbitkan sebesar Rp. 1.507.417.21. Artinya, sisa tunggakan pajak yang harus ditindaklanjuti dengan Surat Paksa hanya sebesar Rp. 246.429.049. Angka tersebut dinilai sudah sangat baik jika dibandingkan dengan hasil pencairan tunggakan pajak dengan Surat Teguran di tahun 2014, yang dirasa masih terlampau jauh dari nilai terbitnya. Adapun jika diperhatikan, realisasi penerimaan pajak tahun 2014 dan 2015 baik melalui Surat Teguran maupun Surat Paksa seluruhnya tidak mencapai target. Menurut informan Eko, peningkatan jumlah lembar Surat Teguran dan Surat Paksa yang diikuti dengan nilai pencairannya, serta hasil pencairan melalui Surat Teguran yang mendekati nilai terbitnya adalah dikarenakan Jurusita Pajak KPP Pratama Malang Selatan berperan aktif dalam menerbitkan dan memberitahukan Surat Teguran dan Surat Paksa, mengingat terjadinya peningkatan jumlah lembar Surat Teguran dan Surat Paksa di tahun 2015 adalah suatu indikasi bahwa semakin banyak jumlah Wajib Pajak yang tidak patuh dalam menjalankan kewajiban

perpajakannya. Oleh karena itu, Jurusita Pajak lebih memusatkan perhatiannya dan bekerja lebih keras dengan harapan dapat menghasilkan pencairan pajak yang lebih maksimal. Sedangkan terkait dengan tidak tercapainya target diakibatkan oleh peran serta Wajib Pajak yang buruk.

4.5 Efektivitas Penagihan Aktif

Pada pembahasan sebelumnya telah diuraikan data-data terkait dengan tunggakan pajak yang terdapat di KPP Pratama Malang Selatan sekaligus realisasi Surat Teguran dan Surat Paksa yang diterbitkan oleh KPP Pratama Malang Selatan pada tahun 2014-2015. Dengan demikian, untuk mengetahui seberapa besar potensi KPP Pratama Malang Selatan dalam melaksanakan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa akan dilakukan perhitungan efektivitas penagihan pajak melalui penerbitan Surat Teguran dan Surat Paksa.

4.5.1 Efektivitas Surat Teguran

Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan jumlah Surat Teguran dan nominal terbitnya sekaligus pencairan tunggakan pajak yang berasal dari penerbitan Surat Teguran tersebut pada tahun 2014-2015. Selain itu akan digambarkan juga tingkat efektivitas dari pelaksanaan penagihan pajak dengan Surat Teguran tersebut, yakni sebagai berikut:

Tabel 4.5

Penerbitan dan Realisasi Pencairan Tunggakan Pajak melalui Surat Teguran di KPP Pratama Malang Selatan Tahun 2014-2015

Tahun	Jumlah Lembar	Nilai Terbit (dalam rupiah)	Pencairan (dalam rupiah)	Tingkat Efektivitas
2014	490	3.525.567.160	1.160.257.490	33%
2015	654	1.507.417.213	1.260.988.164	83,65%

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan (data diolah 2017)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pada tahun 2014, KPP Pratama Malang Selatan menerbitkan Surat Teguran dengan nilai terbit sebesar Rp. 3.525.567.160 dan mendapatkan pencairan tunggakan pajak sebesar Rp. 1.160.257.490 atau setara dengan 33%. Tingkat efektivitas tersebut tergolong tidak efektif karena prosentase efektivitasnya berada dibawah angka 40%. Berbeda dengan tahun 2014, pada tahun 2015 prosentase efektivitas penagihan pajak dengan Surat Teguran mengalami kenaikan yang cukup drastis dari tahun 2014 menjadi 83,65%. Artinya, penagihan pajak dengan Surat Teguran di tahun 2015 tergolong efektif karena prosentasenya berada diatas 80%. Nilai terbit Surat Teguran di tahun 2015 adalah sebesar Rp. 1.507.417.213 dan berhasil mencairkan tunggakan pajak sebesar Rp. 1.260.988.164.

Berdasarkan keterangan dalam tabel 4.5 dapat diketahui bahwa adanya peningkatan yang sangat signifikan pada prosentase efektivitas penagihan pajak dengan Surat Teguran di tahun 2015 menjadi suatu indikasi bahwa di tahun 2015 KPP Pratama Malang Selatan melaksanakan tugas penagihannya lebih baik dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada tahun 2015, Jurusita Pajak sangat bekerja keras karena jumlah lembar Surat Teguran yang diterbitkan memang lebih banyak yang menunjukkan bahwa Wajib Pajak yang harus ditegur juga semakin banyak. Adapun jika dilihat dari sudut pandang Wajib Pajaknya, di tahun 2015 Wajib Pajak sangat mendukung tindakan penagihan pajak yang dilakukan. Wajib Pajak memiliki kesadaran yang sangat baik untuk segera melunasi utang pajaknya sebelum pada akhirnya ditindaklanjuti dengan Surat Paksa.

Lain halnya dengan tahun 2015, ketidakefektifan penagihan pajak dengan Surat Teguran di tahun 2014 ditandai dengan realisasi pencairan tunggakan pajak dengan Surat Teguran yang terlampau jauh dari nilai yang diterbitkan. Hal tersebut dikarenakan jumlah petugas pajak di KPP Pratama Malang Selatan yang terbatas. Namun, faktor lain yang turut mendukung ketidakefektifan penagihan pajak dengan Surat Teguran adalah berasal dari Wajib Pajak yang memang tidak memiliki kesadaran diri untuk melunasi utang pajaknya dengan beberapa alasan tertentu.

4.5.2 Efektivitas Surat Paksa

Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan jumlah Surat Paksa serta nominal terbitnya sekaligus pencairan tunggakan pajak yang berasal dari penerbitan Surat Paksa tersebut pada tahun 2014-2015. Selain itu akan digambarkan juga tingkat efektivitas dari pelaksanaan penagihan pajak dengan Surat Paksa tersebut, yakni sebagai berikut:

Tabel 4.6

Penerbitan dan Realisasi Pencairan Tunggakan Pajak melalui Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan Tahun 2014-2015

Tahun	Jumlah Lembar	Nilai Terbit (dalam rupiah)	Pencairan (dalam rupiah)	Tingkat Efektivitas
2014	385	3.185.921.000	1.459.529.930	45%
2015	483	3.280.196.900	1.590.705.586	48%

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan (data diolah 2017)

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa pada tahun 2014, Surat Paksa yang diterbitkan KPP Pratama Malang Selatan adalah sebanyak 385 lembar di tahun 2014 dan 483 lembar di tahun 2015. Pencairan tunggakan pajak yang diperoleh di tahun 2014 adalah sebesar Rp. 1.459.529.930 dan tahun 2015 terjadi peningkatan sebesar Rp. 131.175.656 menjadi Rp. 1.590.705.586. Tingkat

efektivitas penagihan dengan Surat Paksa di tahun 2014 adalah 45% dan tergolong kurang efektif. Pada tahun 2015, terjadi peningkatan prosentase efektivitas menjadi 48%. Namun, terjadinya peningkatan prosentase di tahun 2015 tersebut masih saja menggolongkan tindakan penagihan pajak kedalam golongan kurang efektif. Adapun dimana penagihan pajak dikatakan efektif apabila prosentasenya berada diatas 80%. Sama halnya dengan pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran, sebab kurang efektifnya tindakan penagihan aktif dengan Surat Paksa diakibatkan oleh jumlah Jurusita Pajak di KPP Pratama Malang Selatan yang hanya berjumlah 2 (dua) orang. Apalagi dalam pelaksanaan Surat Paksa, Jurusita Pajak berperan sangat besar karena Surat Paksa disampaikan langsung oleh Jurusita Pajak kepada Wajib Pajak. Lain halnya dengan Surat Teguran yang proses penyampaiannya adalah tidak secara langsung melainkan dikirim *by-sistem* oleh KPP. Adapun jika diamati dalam tabel 4.6, terjadinya peningkatan lembar Surat Paksa menunjukkan bahwa Wajib Pajak yang harus dipaksa juga semakin banyak. Sedangkan, jumlah Jurusita Pajak masih tetap berjumlah 2 (dua) orang. Selain faktor internal, tidak efektifnya penagihan aktif dengan Surat Paksa adalah karena Wajib Pajak juga tidak kunjung sadar untuk menjalankan kewajiban perpajakannya lebih baik lagi. Padahal, sebelum mendapatkan Surat Paksa mereka sebelumnya telah mendapatkan Surat Teguran. Namun, Wajib Pajak belum juga jera.

4.6 Kontribusi Penagihan Aktif

Pada pembahasan sebelumnya adalah membahas terkait dengan potensi KPP Pratama Malang Selatan dalam melaksanakan penagihan pajak melalui Surat

Teguran dan Surat Paksa yang diukur dengan menggunakan pengukuran efektivitas. Setelah mengetahui seberapa besar kinerja seksi penagihan dalam melaksanakan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa, perlu diketahui pula seberapa besar potensi dari suatu hasil penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa yang dilakukan terhadap total penerimaan pajak yang ada.

4.6.1 Kontribusi Surat Teguran

Kontribusi penagihan pajak aktif melalui Surat Teguran diukur menggunakan analisis rasio pencairan tunggakan pajak yaitu perbandingan antara pencairan tunggakan pajak melalui Surat Teguran dengan penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Selatan. Adapun berikut adalah tabel yang menggambarkan perbandingan realisasi Surat Teguran dan penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Selatan di tahun 2014 dan 2015, yakni sebagai berikut:

Tabel 4.7
Perbandingan Pencairan Tunggakan Pajak melalui Surat Teguran terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Malang Selatan Tahun 2014-2015

Tahun	Realisasi Pencairan Surat Teguran (dalam rupiah)	Penerimaan Pajak (dalam rupiah)	Tingkat Kontribusi
2014	1.160.257.490	84.808.756.805	1,3%
2015	1.260.988.164	131.727.201.923	0,95%

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan (data diolah 2017)

Pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa tingkat kontribusi penagihan pajak dengan Surat Teguran di KPP Pratama Malang Selatan mengalami penurunan. Realisasi pencairan dengan Surat Teguran di tahun 2014 adalah sebesar Rp. 1.160.257.490, jika dibandingkan dengan total penerimaan pajak di tahun 2014 sebesar Rp. 84,808,756,805 maka realisasi penerimaan pajak dengan Surat

Teguran di tahun 2014 berkontribusi sebesar 1,3%. Sedangkan, pada tahun 2015 realisasi pencairan pajak dengan Surat Teguran adalah sebesar Rp. 1.260.988.164. Jika dibandingkan dengan total penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Selatan tahun 2015 sebesar Rp. 131.727.201.923, maka tingkat kontribusinya adalah sebesar 0,95%. Jika diamati, tingkat kontribusi di tahun 2014 adalah lebih besar dibandingkan dengan tahun 2015, padahal realisasi pencairan pajak dengan Surat Teguran yang lebih besar justru diperoleh di tahun 2015. Hal tersebut dikarenakan total penerimaan pajak di tahun 2015 yang memang lebih besar yaitu sebesar Rp. 131.727.201.923 dibandingkan total penerimaan pajak di tahun 2014 dengan selisih yang cukup signifikan yaitu sebesar Rp. 46.918.445.118. Namun, realisasi pencairan tunggakan pajak yang diperoleh dari Surat Teguran di tahun 2015 dirasa tidak berbeda jauh dengan nilai pencairan pajak dengan Surat Teguran yang diperoleh di tahun 2014.

Berdasarkan keterangan dalam tabel 4.7 dapat diketahui bahwa pada tahun 2014 dan 2015 prosentase kontribusi dengan Surat Teguran kurang dari 10% sehingga tergolong dalam kategori sangat kurang. Meskipun terjadi peningkatan nilai pencairan tunggakan pajak di tahun 2015, kontribusi penagihan pajak dengan Surat Teguran di tahun 2015 masih tergolong sangat kurang. Disisi lain, meskipun prosentase kontribusi penagihan pajak dengan Surat Teguran dalam kedua tahun tersebut masih sangat kurang, akan tetapi menunjukkan sebuah peningkatan kesadaran Wajib Pajak. Hal tersebut terbukti dalam realisasi pencairan tunggakan pajak dengan Surat Teguran yang lebih baik di tahun 2015 dibandingkan dengan tahun 2014.

4.6.2 Kontribusi Surat Paksa

Kontribusi penagihan pajak aktif melalui Surat Paksa diukur menggunakan analisis rasio pencairan tunggakan pajak yaitu perbandingan antara pencairan tunggakan pajak melalui Surat Paksa dengan penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Selatan. Adapun berikut adalah tabel yang menggambarkan perbandingan realisasi Surat Paksa dan penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Selatan di tahun 2014 dan 2015:

Tabel 4.8
Perbandingan Pencairan Tunggakan Pajak melalui Surat Paksa terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Malang Selatan Tahun 2014-2015

Tahun	Realisasi Pencairan Surat Paksa (dalam rupiah)	Penerimaan Pajak (dalam rupiah)	Tingkat Kontribusi
2014	1.459.529.930	84,808,756,805	1,72%
2015	1.590.705.586	131.727.201.923	1,20%

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan (data diolah 2017)

Dalam tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari penerimaan pajak total di tahun 2014 sebesar Rp. 84.808.756.805, penagihan pajak dengan Surat Paksa memberikan kontribusi sebesar 1,72% atau sebesar Rp. 1.459.529.930. Sedangkan, pada tahun 2015 penagihan pajak dengan Surat Paksa memberikan kontribusi sebesar Rp. 1.590.705.586. Jika dibandingkan dengan penerimaan pajak total di tahun 2015 sebesar Rp. 131.727.201.923, realisasi penerimaan pajak dengan Surat Paksa di tahun 2015 hanya memberikan kontribusi sebesar 1,20%. Jika diamati dari prosentase kontribusinya memang terjadi penurunan prosentase di tahun 2015. Sama halnya dengan Surat Teguran, meningkatnya penerimaan pajak dari Surat Paksa di tahun 2015 yang tidak diikuti dengan meningkatnya prosentase kontribusinya dikarenakan penerimaan total di tahun 2015 yang memang lebih

besar dari tahun 2014. Sedangkan, penerimaan pajak dari Surat Paksa yang diperoleh di tahun 2015 hanya sebesar Rp. 1.590.705.586, nilai tersebut tidak terlampau jauh dengan penerimaan Surat Paksa di tahun 2014. Sedangkan, selisih penerimaan pajak total tahun 2014 dan 2015 cukup terlampau jauh. Namun, jika dilihat dari segi nominal penerimaan pajaknya, penerimaan dari Surat Paksa meningkat sebesar Rp. 131.175.656. Hal tersebut menjadi suatu bukti peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Akan tetapi, kontribusi yang diberikan dari penagihan pajak dengan Surat Paksa dalam kedua tahun tersebut masih tergolong sangat kurang karena prosentasenya kurang dari 10%. Jadi, peningkatan penerimaan pajak dari Surat Paksa yang terjadi di tahun 2015 sama sekali tidak berpengaruh.

4.7 Kendala-kendala Pelaksanaan Penagihan Aktif di KPP Pratama Malang Selatan

Ketidakefektifan penagihan pajak dan kurangnya kontribusi penagihan pajak tentu ada beberapa hal yang melatarbelakanginya. Seperti halnya di KPP Pratama Malang Selatan, kurang efektifnya tindakan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa serta kurangnya kontribusi terhadap penerimaan pajak yang diperoleh KPP Pratama Malang Selatan tentu terdapat beberapa hal yang melatarbelakanginya. Meskipun pada dasarnya Surat Teguran dan Surat Paksa menjadi media yang dirasa cukup berpotensi menghasilkan suatu pencairan pajak yang akan memberikan suatu kontribusi yang besar terhadap penerimaan pajak. Seperti yang diungkapkan oleh informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“Bisa dibilang *sih* cukup berpotensi ya, hanya saja potensinya itu besar atau tidak. Pada kenyataannya *emang* masih banyak juga wajib pajak yang belum sadar akan kewajiban perpajakan mereka. Jadi, adanya Surat Teguran dan Surat Paksa ini cukup memberikan peluang. Untuk nantinya bisa menutup seluruh tunggakan

pajak atau tidak itu tergantung kenyataannya bagaimana ya, banyak faktor juga yang mempengaruhi. *Cuman* yang pasti memang berpotensi untuk menghasilkan pencairan.” (17 April 2017, Pukul 15.04 WIB)

Namun, tetap saja pada kenyataannya ada banyak faktor yang mempengaruhi sehingga kontribusi yang dihasilkan seringkali tidak sesuai harapan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak seksi penagihan KPP Pratama Malang Selatan, kendala dalam pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa sampai sejauh ini yang paling mendominasi adalah faktor yang berasal dari Wajib Pajak. Seperti kutipan hasil wawancara dengan Informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“Kendalanya *sih* sampai sejauh ini yang mendominasi ada di wajib pajak itu sendiri ya. *Kalau* kami rasa *udah* semaksimal mungkin kami kerja, *kayak* tunggakan pajak itu naik terus menerus. Otomatis kami semakin kerja keras ya. *Kan* harus imbang juga antara kenaikan tunggakan pajaknya dengan surat-surat yang kita keluarkan misalnya. Jadi kita ini ada semacam pertanggungjawaban penyelenggaraan kegiatan ya. *Kalau* bahas soal penagihan *kan* yang melakukan seksi penagihan ya, jadi untuk pelaksanaan kegiatannya yang bertanggung jawab ya kita-kita ini yang ada di penagihan. Jadi *kalau* kita disini ada Kontrak Kinerja ya, *nah* didalamnya ada IKU (Indikator Kinerja Utama) ya, nanti ada target-target yang harus kita penuhi. Jadi nanti setiap triwulan kita isi. Berapa target yang kita buat kemudian berapa realisasinya. Rinciannya dari pusat kemudian kita isi berapa masing-masing targetnya. Banyak indikatornya *sih*, ada *e-performance*, dsb. Ada standarnya *lah*, *kalau* tidak dibuatkan standar, otomatis kita akan terserah pegawai *mau* ditingkatkan kompetensinya atau tidak, *kalau* pegawai sendiri tidak ada keinginan untuk belajar jika tidak dijadikan salah satu poin penting. Itu saja *sih* yang saya bisa jelaskan. Tapi seringkali faktor wajib pajaknyan *lah* yang *nggak* bisa mendukung. Jadi akibatnya realisasinya jadi *nggak* seperti yang diharapkan.” (17 April 2017, Pukul 15.04 WIB)

Adapun berikut adalah beberapa faktor yang mempengaruhi tindakan penagihan pajak aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan, yaitu:

1. Faktor Internal

Faktor Internal dimaksudkan sebagai faktor-faktor yang berasal dari dalam atau pihak internal. Dalam penelitian ini yaitu faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan yang berasal dari dalam KPP Pratama Malang Selatan itu sendiri. Seperti hasil wawancara peneliti dengan pihak seksi penagihan KPP Pratama Malang Selatan, faktor dari dalam KPP yang menjadi kendala dalam pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan hanya soal sumber daya manusia saja yang minim. Seperti pada hasil wawancara dengan Informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“Kalau dari segi internal ya kendalanya soal minimnya SDM saja ya mbak mungkin. Jumlah pegawai yang ada tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak. Kalau dihitung-hitung masih butuh sekian ribu orang lagi mbak. Seperti di seksi penagihan ini jumlah petugasnya juga hanya 4 orang saja. Itu sudah termasuk dengan Kepala Seksi Penagihan. 2 orang Jurusita Pajak dan 1 orang pelaksana penagihan. Ya saya ini yang menjabat sebagai staff pelaksana penagihan pajak, mbak.” (17 April 2017, Pukul 15.04 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, faktor-faktor internal tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Kurangnya jumlah petugas pajak di KPP Pratama Malang Selatan:

1) Jurusita Pajak yang hanya berjumlah 2 (dua) orang.

Keterbatasan jumlah Jurusita Pajak sangat tidak mengimbangi jumlah tunggakan pajak di KPP Pratama Malang Selatan yang terus-menerus meningkat. Berdasarkan data yang sebelumnya telah diuraikan dalam bab 1, dapat diketahui bahwa jumlah tunggakan pajak di tahun 2014 dan 2015 terus mengalami

peningkatan dari bulan ke bulan. Terutama di tahun 2015, selalu terjadi peningkatan tunggakan pajak di setiap bulannya. Adapun dengan jumlah tunggakan pajak yang terus menerus meningkat adalah suatu indikasi bahwa jumlah Wajib Pajak yang tidak patuh semakin banyak. Oleh karena itu, jumlah Jurusita Pajak yang tidak kunjung bertambah semakin tidak mengimbangi peningkatan tunggakan pajak yang terus menerus terjadi. Hal tersebut terbukti dengan tidak efektifnya tindakan penagihan pajak dengan Surat Teguran di tahun 2014 maupun dengan Surat Paksa di tahun 2014 dan 2015 yang dilaksanakan KPP Pratama Malang Selatan. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“Jelas menjadi faktor penyebabnya, *kan* kembali lagi pada terjadinya ketidakseimbangan tadi, pekerjaannya dengan manusianya, ditambah dengan wajib pajak yang *kebanyakan* tidak mendukung. Partisipasi mereka yang sangat buruk dalam penagihan pajak. Jadi, ya semakin membuat penagihan pajak menjadi kurang atau bahkan tidak efektif.” (17 April 2017, Pukul 15.04 WIB)

2) Staff pelaksana penagihan pajak yang hanya berjumlah 1 (satu) orang.

Keterbatasan jumlah pegawai di dalam seksi penagihan mengakibatkan kurang maksimalnya kinerja seksi penagihan. Seperti yang telah diketahui bahwa seksi penagihan KPP Pratama Malang Selatan hanya memiliki 1 (satu) orang *staff* pelaksana penagihan. Pelaksana seksi penagihan pajak bertugas untuk mengadministrasikan segala bentuk surat menyurat maupun dokumen seksi penagihan, baik surat masuk maupun surat keluar, beberapa diantaranya adalah Surat Teguran dan Surat Paksa. Adapun dalam tabel data tunggakan pajak yang telah dibahas sebelumnya dapat diketahui bahwa nilai tunggakan pajak dari tahun 2014 ke tahun 2015 mengalami peningkatan. Artinya, jumlah jumlah Wajib Pajak

yang menunggak semakin banyak dan perlu dilaksanakan penagihan pajak. Dengan demikian, Surat Teguran dan Surat Paksa yang harus diterbitkan terhadap Penanggung Pajak juga menjadi semakin banyak. Namun, jumlah *staff* yang bertanggung jawab untuk mengadministrasikan surat-surat tersebut hanya berjumlah 1 (satu) orang sehingga sangat tidak seimbang dengan jumlah dokumen-dokumen maupun berkas-berkas yang ditangani. Adapun seperti yang telah dibahas sebelumnya bahwa Surat Paksa yang terbit di tahun 2014 dan 2015 bukan hanya hasil dari penindaklanjutan Surat Teguran yang berada di posisi 2014 dan 2015 saja, melainkan termasuk dari sisa tunggakan pajak tahun-tahun sebelumnya yang perlu ditindaklanjuti dengan Surat Paksa. Namun, pada saat itu belum ditindaklanjuti dengan Surat Paksa, melainkan hanya sampai Surat Teguran saja sehingga baru ditindaklanjuti pada tahun 2014 dan 2015. Hal tersebut membuktikan bahwa jumlah *staff* pelaksana penagihan yang sangat minim menyebabkan pekerjaan yang dilakukannya menjadi terbatas. Oleh karena itu, jika jumlah *staff* pelaksana penagihan berjumlah lebih banyak, tunggakan pajak pada tahun-tahun sebelumnya diluar tahun 2014 dan 2015 seluruhnya dapat langsung ditindaklanjuti dengan Surat Paksa pada saat itu juga. Namun, karena jumlah pegawai yang terbatas, pekerjaan yang dilakukan juga menjadi terbatas sehingga menjadi kurang maksimal.

Kurang maksimalnya kinerja seksi penagihan dinilai dari proporsi kerja yang dilakukan pihak seksi penagihan itu sendiri, yang diakibatkan oleh keterbatasan pegawai di dalam seksi penagihan yang tidak sebanding dengan pekerjaan yang harus ditangani. Namun, masalah kualitas kerja tetap menjadi hal

yang sangat diperhatikan oleh seksi penagihan KPP Pratama Malang Selatan, meskipun sumber daya manusianya terbatas. Terbukti dengan jumlah Surat Teguran dan Surat Paksa yang ikut meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah tunggakan pajak. Selain itu realisasi penerimaannya juga mengalami peningkatan, seperti terjadinya peningkatan prosentase efektivitas penagihan pajak dengan Surat Teguran yang cukup signifikan di tahun 2015. Hal tersebut adalah bukti bahwa seksi penagihan sangat bekerja keras meskipun dengan keterbatasan *staff* yang ada. Seperti pada hasil wawancara dengan Informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“Keterbatasan pegawai ya? sedikit banyak ya memang mempengaruhi ya mbak, keterbatasan *staff* di penagihan ini misalnya, sangat tidak sebanding *lah* dengan jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun yang selalu saja ada peningkatan. *Kan* otomatis juga tunggakan pun mengikuti, sejauh ini *sih* ikut meningkat juga tunggakannya. *Kalau* tunggakan meningkat terus? yang ditegur dan dipaksa juga semakin banyak, *kan*? Sedangkan, jumlah kita tetap-tetap saja. Ya jelas tidak seimbang *sih*. Tapi soal keterbatasan pegawai sama sekali tidak mempengaruhi kualitas kinerja kita ya. Soal kualitas kerja kita jelas sudah melakukan yang terbaik dan semaksimal mungkin yang kita bisa. Sebenarnya hanya soal proporsi kerja *sih* ini. *Kalau staff* terbatas akibatnya pekerjaan yang dikerjakan juga *jadi* terbatas ya, ya walaupun menurut kami itu sudah paling maksimal mungkin dengan jumlah *staff* *seini*. Seandainya bisa ditambah pegawai, kinerja pasti bisa semakin maksimal paling tidak, karna *imbang lah* antara pekerjaan dengan manusianya. *Kalau* masalah realisasinya bagaimana itu juga faktornya tidak berasal dari kami saja. Itu tergantung kenyataannya juga. *Kan* kami juga butuh partisipasi wajib pajak untuk mendukung kegiatan penagihan ini, mbak. Dengan *staff* kami sedikit, kami justru semakin bekerja keras semaksimal yang kami bisa. *Kalau* realisasinya tidak sesuai, ya bagi kami itu sudah paling maksimal yang kami bisa lakukan. *Nah*, kembali ke wajib pajaknya *lah* untuk realisasi. Tapi sejauh ini ya memang susah ya menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam bayar pajak.” (17 April 2017, Pukul 15.04 WIB)

Adapun sama halnya seperti yang terdapat di dalam kutipan wawancara peneliti dengan informan Imam, Jurusita Pajak berikut,

“*Kalau* dikatakan *jadi* kendala atau *nggak* ya jelas iya. Jumlah penanggung pajak banyak, kadang yang harus dipaksa ratusan, sedangkan *cuman* ada 2 Jurusita

disini. Sedangkan, target *kan* ada dan harus dipenuhi, ada di IKU.” (14 Juni 2017, Pukul 14.30 WIB)

3) Keterbatasan sarana kerja

Keterbatasan sarana adalah salah satu faktor yang dapat menyebabkan kurang maksimalnya suatu pekerjaan, seperti halnya di KPP Pratama Malang Selatan yang memiliki keterbatasan sarana. Namun, keterbatasan sarana yang terdapat di KPP Pratama Malang Selatan bukan terkait dengan kurangnya sarana untuk kerja, akan tetapi kurang canggihnya suatu sarana kerja tersebut. Sistem administrasi yang terdapat di KPP Pratama Malang Selatan kurang dibenahi atau dirapikan sehingga ketika pegawai akan mencari data-data penunggak pajak yang akan diberi peringatan untuk membayar pajak, pegawai harus melakukan *list* data satu persatu untuk mencari data-data penunggak pajak yang diutamakan untuk diberi peringatan, mengingat tidak semua Wajib Pajak diberikan peringatan karena anggaran dana yang terbatas. Hal tersebut karena sistem administrasi yang ada belum otomatis. Apa yang telah dipaparkan diatas sesuai dengan kutipan hasil wawancara peneliti dengan informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“Kita medianya *pake* sms untuk mengingatkan agar bayar sebelum jatuh tempo. Tapi sayang sekali sistem yang ada belum otomatis. Jadi kita harus *list* yang belum bayar nanti kita sms satu persatu.” (17 April 2017, Pukul 15.04 WIB)

2. Faktor Eksternal

Adapun selain faktor internal, terdapat juga faktor eksternal yang menjadi kendala dalam pelaksanaan penagihan pajak di KPP Pratama Malang Selatan. Faktor eksternal itu sendiri merupakan faktor yang berasal dari luar, dalam penelitian ini yaitu faktor yang menjadi kendala pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa yang berasal dari luar KPP Pratama

Malang Selatan, yakni dari segi Wajib Pajaknya. Adapun berikut adalah faktor eksternal yang menjadi kendala dalam pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan:

- a. Kesadaran Wajib Pajak yang masih sangat kurang dalam membayar pajak adalah menjadi suatu kendala dalam pelaksanaan penagihan pajak. Dalam kasus ini, beberapa Penanggung Pajak melakukan pemberontakan dan berperilaku tidak kooperatif ketika dipaksa untuk membayar utang pajaknya. Wajib Pajak tidak mau bekerja sama dalam proses penagihan pajak, tidak jarang yang tidak beritikad baik dan justru menghambat proses penagihan pajak seperti mereka mengaku tidak berada di tempat saat Jurusita Pajak ingin datang, adapun pihak keamanan Wajib Pajak yang menghalang-halangi Jurusita Pajak, sampai dengan Wajib Pajak yang tidak memperbolehkan Jurusita Pajak memasuki rumah atau tempat usaha, serta menolak kedatangan Jurusita Pajak dan tidak mau menerima Surat Paksa yang disampaikan Jurusita Pajak dengan alasan mereka masih tidak memiliki uang untuk melunasi utang pajak mereka. Seperti kutipan hasil wawancara peneliti dengan informan Imam, Jurusita Pajak berikut,

“Mereka menolak menerima Surat Paksa dengan alasan mereka belum bisa melunasinya, belum punya uang segala *macem*. Kalau kita *sih* tidak bisa apa-apa ya, wajib pajak menolak *pun*, tetap saja akan saya sampaikan dan tinggalkan Surat Paksa di tempat tinggal wajib pajak tersebut. Surat Paksa akan tetap dihitung telah disampaikan. Saya hanya akan mencatat ke dalam berita acara Surat Paksa misalnya isinya *begini* “*wajib pajak ini ini ini menolak menerima Surat Paksa*” *kasarannya* begitu. Jadi, perlakuan wajib pajak yang seperti itu sama sekali tidak merubah ketentuan dalam penyampaian Surat Paksa ya.” (14 Juni 2017, Pukul 14.30 WIB)

Namun, perilaku wajib pajak yang seperti itu sama sekali tidak dapat menunda pemberitahuan Surat Paksa karena Surat Paksa akan tetap dihitung “telah disampaikan” meskipun Penanggung Pajak tidak mau menerima Surat Paksa tersebut dan Jurusita Pajak telah mencatatnya ke dalam berita acara Surat Paksa. Perilaku Wajib Pajak yang seperti ini sangat mengganggu jalannya kegiatan penagihan pajak yang dilakukan. Meskipun penolakan yang dilakukan Wajib Pajak tidak berpengaruh untuk menunda kegiatan penagihan pajak yang dilakukan, akan tetapi realisasinya Wajib Pajak masih banyak yang tetap tidak jera dan tidak segera melunasi utang pajaknya, itu mengapa Surat Paksa yang diterbitkan tidak semua terlunasi dan pada akhirnya berlanjut ke tindakan sita. Hal tersebut seperti kutipan dari hasil wawancara peneliti dengan informan Imam, Jurusita Pajak berikut,

“Yang sama sekali *nggak* jera juga masih banyak ya. Keras kepala *lah*. *Keliatan kan* yang mana wajib pajak yang akhirnya bayar meskipun sebelumnya dia sudah *berontak nggak mau nerima* Surat Paksa dan wajib pajak yang tetap tidak mau bayar.” (14 Juni 2017, Pukul 14.30 WIB)

Kesadaran Wajib Pajak yang sangat rendah juga dikarenakan Wajib Pajak berasumsi bahwa pungutan pajak sama sekali tidak memberikan sebuah kontraprestasi bagi mereka. Akibatnya, adanya asumsi tersebut di dalam diri Wajib Pajak menyebabkan Wajib Pajak menjadi enggan membayar pajak. Wajib pajak sama sekali tidak memiliki kesadaran bahwa pada kenyataannya fasilitas yang selama ini dirasakan adalah bentuk dari pajak yang mereka bayarkan. Hal tersebut sama seperti kutipan wawancara peneliti dengan informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“Mungkin seringkali mereka merasa *kalau* tidak mendapat timbal balik ya atas apa yang mereka bayarkan. Jadi mereka *males* bayar. Pasti mereka berfikir “*lah wong kita yang kerja kok kita malah dipaksa-paksa bayar, yang usaha kita sendiri, duit-duit kita sendiri*”. Pasti ada perasaan rela *nggak* rela *lah*. Sudah pasti itu. Karena *udah* ada asumsi yang seperti itu, kesadaran wajib pajak jadi rendah.” (17 April 2017, Pukul 15.04 WIB)

Adapun kesadaran Wajib Pajak yang rendah dikarenakan pengetahuan Wajib Pajak terkait dengan peraturan perpajakan sangat kurang. Hal tersebut karena sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat tidak merata. Akibatnya, tidak semua Wajib Pajak mengetahui betul terkait peraturan perpajakan yang ada sehingga banyak Wajib Pajak yang menunggak pajak. Meskipun di KPP Pratama Malang Selatan telah dilakukan sosialisasi yang terbagi menjadi 3 (tiga) segmen, yaitu kepada calon Wajib Pajak, Wajib Pajak baru, dan Wajib Pajak terdaftar. Adapun sosialisasi yang dilakukan pihak KPP dirasa sudah sangat *detail* karena membedakan bentuk sosialisasi yang diklasifikasikan kepada masing-masing golongan Wajib Pajak bahkan calon Wajib Pajak sekalipun. Namun, keterbatasan dana mengakibatkan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak KPP tidak merata sehingga masih cukup banyak Wajib Pajak yang kurang paham dengan peraturan perpajakan. Seperti kutipan hasil wawancara peneliti dengan informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“Tapi, sedikit banyak yang saya tau anggaran dana untuk sosialisasi memang terbatas, ya mbak.” (17 April 2017, Pukul 15.04 WIB)

- b. Adapun Wajib Pajak yang memberikan pernyataan bahwa mereka tidak mampu membayar utang pajaknya karena mereka tidak memiliki uang dengan cara mengajukan permohonan angsuran dan penundaan pembayaran pajak. Pengajuan permohonan angsuran dan penundaan pembayaran pajak

membuktikan bahwa niat Wajib Pajak dalam melunasi utang pajaknya masih ada. Akan tetapi pengajuan angsuran dan penundaan pembayaran pajak dapat menjadi suatu kendala bagi fiskus dalam melaksanakan penagihan pajak. Hal tersebut dikarenakan pengajuan permohonan angsuran dan penundaan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak dapat menanggukhan pelaksanaan penagihan pajak dengan Surat Teguran maupun Surat Paksa. Seperti yang diungkapkan oleh informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“Iya secara teori memang benar begitu. Tapi pengajuan angsuran ini bisa menunda pelaksanaan Surat Teguran maupun Surat Paksa. *Kenapa?* Jadi misalnya ada wajib pajak yang mempunyai tanggungan SKPKB atau SKPKBT. *Kan* seandainya dia tidak bayar sampai batas jatuh tempo, ini seandainya ya, *kan* fiskus bisa langsung menagihnya. Kita bisa tegur, jika tidak dibayar langsung dipaksa, *kan* Surat Teguran dan Surat Paksa sifatnya mengikat ya. Sedikit banyak pasti memberikan peluang ya untuk pencairan. Lebih cepat *lah* untuk mendapat pencairan jika ada Surat Tegur dan Paksa, karena berpotensi. Tapi, jika ada yang mengajukan angsuran? Ya tidak akan ada tindakan penagihan, karena tindakan penagihan boleh dilakukan setelah ada Surat Keputusan atas pengajuan angsuran dan penundaan pembayaran pajak oleh wajib pajak. *Kalau* kasusnya begitu, otomatis tindakan penagihan dengan Surat Teguran dan Paksa jadi tertunda. Yang seandainya jika tidak dibayar fiskus bisa bergerak cepat menagih, *tapi* jadi tidak bisa.” (17 April 2017, Pukul 15.04 WIB)

Fiskus tidak dapat menerbitkan Surat Teguran maupun Surat Paksa dalam hal Wajib Pajak telah mengajukan permohonan angsuran dan penundaan pembayaran pajak, kecuali surat keputusan pengajuan angsuran dan penundaan pembayaran telah dikeluarkan.

- c. Wajib Pajak mengelak dan tidak mau mengakui utang pajak yang menjadi kewajibannya dengan mengajukan suatu keberatan atas Surat Ketetapan Pajak yang mereka terima sebelumnya. Wajib pajak melakukan upaya keberatan karena Wajib Pajak merasa bahwa Surat Ketetapan Pajak dari hasil

pemeriksaan atau putusan Pengadilan Pajak mengenai jumlah pajak yang masih harus dibayar tidak sesuai bagi mereka. Adapun kebanyakan yang terjadi di KPP Pratama Malang Selatan adalah Wajib Pajak yang mengajukan permohonan keberatan atas SKPKB dan SKPKBT. Dalam kasus pengajuan keberatan oleh Wajib Pajak, dapat menjadi kendala dalam pelaksanaan penagihan pajak karena sama halnya dengan pengajuan angsuran dan penundaan pembayaran pajak, pengajuan keberatan oleh Wajib Pajak mengakibatkan fiskus tidak dapat menerbitkan Surat Teguran dan Surat Paksa sebelum Surat Keputusan Keberatan dikeluarkan. Dengan demikian, tindakan penagihan pajak menjadi tertangguh. Seperti yang telah diungkapkan oleh informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“*Kan* pengajuan keberatan itu dapat diajukan dalam jangka waktu 3 bulan setelah SKP diterbitkan. Sedangkan, jika kasusnya wajib pajak tidak mengajukan keberatan, *kalau* mereka *nggak* bayar dan untuk pada akhirnya ditindaklanjuti dengan Surat Teguran *kan* hanya ada waktu jatuh tempo 1 bulan ditambah dengan 7 hari. Jadi bisa langsung gerak cepat kita, yang *nggak* bayar langsung kita tagih. *Kali aja* saat ditegur mereka langsung jera *terus* bayar. Otomatis *kan* kita *dapet* pelunasannya juga *cepat*. Tapi *kalau* ada pengajuan keberatan ya kita *nggak* bisa apa-apa ya. Ya *nggak* tau lah intinya tuh orang seandainya *nggak* ngajuin keberatan *bakalan* bayar atau *nggak*. Itu juga kita tidak bisa pastikan, tapi setidaknya jika tidak ada keberatan dari mereka *terus* mereka *nggak* bayar misalnya, enak *deh* bisa langsung ditagih. *Kalau* ada keberatan? Untuk melihat bagaimana penindaklanjutan selanjutnya, kita harus tunggu dulu Surat Keputusan Keberatannya, diterima, atau ditolak. Jadi kalau belum dapet SK Keberatan, kita *nggak* bisa bertindak untuk *negur* atau melanjutkan penagihan ya mbak. Otomatis *kan* jadi tertunda penagihannya. Ini penagihan tertunda “*kalau case-nya emang* ada yang *nggak* bayar, *kalau* dibayar *mah malah* lebih bagus.” (17 April 2017, Pukul 15.04 WIB)

Adapun dengan pengajuan keberatan yang dilakukan oleh Wajib Pajak tersebut, fiskus juga tidak serta merta menerima pengajuan yang dilakukan Wajib Pajak. Fiskus dapat mengabulkan pengajuan keberatan tersebut,

menolak seluruhnya atau sebagian, dan dapat juga menambah besarnya jumlah pajak yang masih harus dibayar.

- d. Wajib Pajak yang sulit ditemukan oleh Jurusita Pajak: Wajib Pajak lalai dengan tidak memberitahukan bahwa mereka pindah tempat tinggal. Seperti kutipan hasil wawancara antara peneliti dengan informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“*Detail*-nya jadi ada wajib pajak yang *nggak* menyampaikan ke kita jika ada perbaikan alamat, jadi pada saat Surat Teguran dan Surat Paksa kita sampaikan itu tidak sampai ke tangan wajib pajak yang bersangkutan. Akhirnya ya surat yang kita kirimkan kembali ke kita, ke KPP *sini*. Itu khusus Surat Teguran. Kalau Surat Paksa, kan Surat Paksa dikirim langsung ya oleh Jurusita. Akhirnya ya sudah, Jurusita Pajak salah alamat dan mendapat informasi jika wajib pajak yang bersangkutan sudah pindah ya. Nah, kita *kan* otomatis kesulitan menagih. Otomatis kita *nggak dapet* pencairan.” (17 April 2017, Pukul 15.04 WIB)

Akibat sikap Wajib Pajak yang tidak kooperatif dengan tidak memberikan konfirmasi kepada pihak KPP tersebut mengakibatkan penagihan pajak yang dilakukan tidak berjalan dengan baik, sehingga Surat Teguran dan Surat Paksa yang diharapkan dapat berpotensi untuk menggali penerimaan pajak justru tidak ada hasilnya karena tidak sampai ke tangan Wajib Pajak yang bersangkutan. Akibatnya, pihak KPP pun kesulitan untuk menagih sehingga hal tersebut juga berpengaruh terhadap penerimaan pajak yang berasal dari Surat Teguran maupun Surat Paksa.

- e. Wajib Pajak yang bersangkutan meninggal dunia dan tidak ada pemberitahuan dari pihak keluarga juga menjadi hambatan yang berasal dari segi wajib pajak. Pada saat Surat Teguran disampaikan utang pajak tidak kunjung dilunasi hingga pada akhirnya Surat Teguran tersebut ditindaklanjuti

dengan Surat Paksa dan barulah pihak KPP mengetahui bahwa Wajib Pajak yang bersangkutan telah meninggal dunia. Seperti kutipan hasil wawancara peneliti dengan informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“Yang jadi kendala disini adalah yang *nggak* lapor ya, jadi *nggak* ada pemberitahuan dari pihak keluarga atau kerabat terdekat, *kok* tunggakan pajak *nggak* dibayar-bayar sampai batas jatuh tempo. Akhirnya *kan* kita terbitkan Surat Teguran, masih *nggak* dilunasi. Akhirnya berlanjut ke Surat Paksa, Jurusita Pajak *kan* turun langsung ke lapangan. Dari *situ* kita tau *kalau* yang bersangkutan meninggal dunia. Tapi pihak keluarganya *diem-diem aja* *nggak* konfirmasi ke kita. *Nah*, jadi *kan semisal* ada pemberitahuan lebih awal, penyelesaian utang pajaknya bisa lebih cepat, semakin cepat ada laporan, semakin cepat juga kita tagih. *Semisal udah* disampaikan Surat Teguran, kita bisa segera menagih ke pihak keluarganya agar tidak sampai ditindaklanjuti dengan Surat Paksa.” (17 April 2017, Pukul 15.04 WIB)

Apa yang telah diungkapkan diatas terbukti dengan tidak terlunasinya semua Surat Teguran yang diterbitkan sehingga berlanjut ke Surat Paksa. Dalam kasus seperti ini, utang pajak tetap harus dibayar oleh pihak keluarga. Namun, realisasinya tidak semua keluarga Wajib Pajak sanggup untuk membayar utang pajak tersebut. Ada beberapa keluarga Wajib Pajak yang dapat langsung melunasi, terdapat juga keluarga Wajib Pajak yang sedang dalam kesulitan ekonomi misalnya sedang terlilit hutang atau lain sebagainya. Jika dalam kondisi yang seperti itu, keluarga Wajib Pajak dapat melakukan permohonan penghapusan sanksi administrasi untuk keterlambatan pembayaran serta permohonan angsuran pokok pajaknya. Seperti hasil wawancara peneliti dengan informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“Kalau semisal keluarganya juga sedang dalam kesulitan ekonomi misalnya terlilit hutang atau bagaimana ya nanti keluarganya bisa mengajukan penghapusan sanksi administrasi atas keterlambatan pembayaran pajak dan pokok pajaknya bisa dilakukan pengangsuran. *Pokoknya dateng dulu kesini*, konsul *kalau* kasusnya begitu. Nanti juga akan diarahkan *kok sama* pihak KPP, yang terpenting ada niat dulu untuk bayar. Sebenarnya *sih* selama sudah ada

STP, penghapusan sanksi administrasi itu bisa diajukan sebelum ditindaklanjuti dengan penagihan Surat Teguran atau Surat Paksa ya. Namun, jika ada yang meninggal dunia dan sudah dalam keadaan telah mendapat Surat Teguran dan Paksa, ya permohonan penghapusan sanksi administrasi dan pengangsuran pokok pajaknya bisa dibawa kepada bagian penagihan. Namun, tetap ke seksi pelayanan terlebih dahulu, nanti tanda terima dari seksi pelayanan *barulah* dibawa ke bagian penagihan.” (17 April 2017, Pukul 15.04 WIB).

- f. Wajib Pajak mengalami kepailitan yang menyebabkan Wajib Pajak tersebut tidak dapat melunasi utang pajaknya dikarenakan harta benda dan aset-aset berharganya habis. Wajib pajak yang pailit secara otomatis badan usahanya mengalami pembubaran. Dengan demikian, Wajib Pajak tersebut mengajukan penghapusan NPWP dan PKP kepada KPP atas kepailitan yang dialaminya. Akta pembubaran badan usaha adalah menjadi bukti bahwa Wajib Pajak tersebut mengalami kepailitan. Namun, kepailitan yang terjadi tidak berarti bahwa Wajib Pajak terbebas dari tanggungan perpajakannya, utang pajak yang masih tersisa akan tetap ditagih dengan cara pihak KPP melihat sisa aset-aset yang memungkinkan untuk disita kemudian akan dijual melalui pelelangan. Dengan demikian, hasil jual aset wajib pajak tersebut akan digunakan untuk melunasi utang pajaknya. Adapun jika tidak ada aset berharga yang dapat disita, pihak KPP akan meminta anggota keluarganya atau kerabat dekat dengan syarat masih memiliki hubungan darah untuk menanggung utang pajak yang bersangkutan. Hal tersebut sama halnya seperti yang diungkapkan oleh Informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“Kita *liat* dari sisa-sisa asetnya yang mungkin untuk kita tagih *terus* kita jual lewat pelelangan. Hasilnya *baru* kita *pake buat* bayar utang pajaknya. *Nggak* kita *lepasin gitu aja lah*. Kecuali *kalau emang nggak* ada yang bisa disita, kita

minta keluarga, anak, atau mungkin semenda untuk menanggung utang pajaknya, tapi dengan syarat masih ada hubungan darah ya. Misalnya ada yang bisa disita, dijual tapi hasil jualnya *nggak* cukup *buat ngelunasin*, sisa utangnya akan kita minta juga ke keluarganya.” (17 April 2017, Pukul 15.04 WIB)



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan pengolahan data-data yang telah dikumpulkan sebelumnya maka kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat efektivitas penagihan aktif dengan menggunakan Surat Teguran di KPP Pratama Malang Selatan pada tahun 2014 adalah sebesar 33% sehingga tergolong tidak efektif. Sedangkan, pada tahun 2015 tingkat efektivitasnya berada diatas 80% yaitu 83,65% sehingga tergolong efektif.
2. Tingkat efektivitas penagihan aktif dengan Surat Teguran yang dilakukan di KPP Pratama Malang Selatan mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari tahun 2014 ke tahun 2015. Hal tersebut karena di tahun 2015 seksi penagihan lebih bekerja keras karena terjadi peningkatan jumlah lembar Surat Teguran sebanyak 164 lembar yang menjadi suatu indikasi bahwa jumlah Wajib Pajak yang harus ditegur menjadi lebih banyak. Sedangkan, ketidakefektifan yang terjadi adalah akibat ketidakseimbangan antara jumlah petugas pajak dengan Penanggung Pajak.
3. Tingkat efektivitas penagihan aktif dengan menggunakan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan pada tahun 2014 adalah 45% dan tergolong kurang efektif. Pada tahun 2015 tingkat efektivitasnya meningkat menjadi 48% akan

tetapi masih tergolong kurang efektif karena tidak terlampau jauh dengan tahun 2014.

4. Kurang efektifnya penagihan aktif dengan Surat Paksa adalah akibat minimnya jumlah petugas pajak terutama Jurusita Pajak yang berperan penting dalam pemberitahuan Surat Paksa.
5. Tingkat kontribusi penagihan aktif dengan Surat Teguran pada tahun 2014 adalah 1,3% dan tergolong sangat kurang karena kurang dari 10%. Sedangkan, pada tahun 2015 mengalami penurunan tingkat kontribusi menjadi 0,95% sehingga tetap berada dalam golongan sangat kurang.
6. Tingkat kontribusi penagihan pajak dengan Surat Paksa pada tahun 2014 adalah 1,72% dan tergolong sangat kurang. Pada tahun 2015, terjadi penurunan seperti halnya Surat Teguran menjadi 1,20% sehingga masih tergolong sangat kurang.
7. Penurunan tingkat kontribusi Surat Teguran maupun Surat Paksa di tahun 2015 dikarenakan total penerimaan yang diperoleh pada tahun tersebut memang lebih besar dan memiliki selisih yang cukup signifikan dengan tahun 2014. Sedangkan, penerimaan yang diperoleh baik dengan Surat Teguran maupun Surat Paksa pada tahun 2014 dan 2015 tidak terlampau jauh.
8. Hal-hal yang menjadi kendala dalam pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran maupun Surat Paksa berdasarkan hasil penelitian lebih banyak berasal dari faktor eksternal yaitu dari segi Wajib Pajak. Adapun hal-hal tersebut timbul karena kurangnya kesadaran dan pengetahuan Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak menjadi tidak kooperatif dan tidak tertib. Adapun

faktor internal yang menghambat adalah kurangnya jumlah petugas pajak terutama Jurusita Pajak dan *staff* pelaksana penagihan di KPP Pratama Malang Selatan.

5.2 Saran

Untuk penelitian selanjutnya, adapun berikut adalah saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti :

1. Ada baiknya untuk menambah objek penelitian, misalnya penelitian untuk mengukur tingkat efektivitas dan kontribusi penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa yang dilakukan pada 2 (dua) instansi/KPP sekaligus. Hal tersebut dilakukan supaya dapat mengetahui dan membandingkan ukuran kinerja dan kualitas kerja kedua instansi secara bersamaan.
2. Jika metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, ada baiknya peneliti mengusahakan untuk memperoleh data dari segi Wajib Pajaknya juga sebagai bahan perbandingan agar kebenaran informasi yang diperoleh menjadi lebih akurat. Jika informasi yang diperoleh hanya berasal dari satu pihak saja, dikhawatirkan informasi yang diberikan tidak terjamin kebenarannya.
3. Data berupa angka-angka yang digunakan dalam penelitian ada baiknya tidak diperoleh dalam bentuk akumulasi. Dalam penelitian ini misalnya data terkait realisasi Surat Teguran dan Surat Paksa meliputi jumlah lembar terbit, jumlah lembar dibayar serta nominal terbit dan nominal pencairannya. Jadi, ada baiknya data-data tersebut benar-benar diperoleh pada posisi saat itu juga, yaitu pada posisi bulan atau tahun saat itu juga, bukan hasil akumulasi.

Dengan demikian, dapat memudahkan peneliti dalam pengolahan data. Selain itu, kondisi yang benar-benar terjadi pada saat itu juga dapat diketahui dengan jelas.

4. Adapun mengingat tidak sedikit kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan, maka peneliti memberikan beberapa saran bagi KPP yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan, yaitu:
 - a. Perekrutan pegawai oleh Direktorat Jenderal Pajak.
 - b. Pembaruan fasilitas-fasilitas kerja secara berkala.
 - c. Penganggaran dana lebih oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk sosialisasi atau penyuluhan.
 - d. Pelaksanaan sosialisasi perpajakan yang lebih menarik.
 - e. Pemberian materi sosialisasi yang tepat sasaran.
 - f. Pembekalan edukasi dan wawasan kepada Jurusita Pajak terkait cara menghadapi Wajib Pajak dalam berbagai karakteristik.
 - g. Pemberian saran kepada Wajib Pajak untuk menempuh upaya hukum dalam hal pengangsuran pembayaran utang pajak.
 - h. Penyelenggaraan kerjasama dengan Pemerintah Daerah, Kepolisian, serta aparat-aparat terkait untuk mengatasi Wajib Pajak yang hilang kontak.
 - i. Penyelenggaraan penelitian lapangan terkait domisili Wajib Pajak pada saat Wajib Pajak mendaftar untuk memperoleh NPWP.
 - j. Pemblokiran rekening atau penyanderaan untuk mencegah Wajib Pajak yang bersangkutan pergi ke Luar Negeri.



DAFTAR PUSTAKA

- Pandiangan, Roristua. (2015). *Hukum Pajak*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pohan, Chairil Anwar. (2014) *Pengantar Perpajakan: Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Suandy, Erly. (2014). *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rusjdi, Muhammad. (2008). *Penagihan Pajak dengan Surat Paksa*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan. Pemerintah RI, Jakarta.
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Priantara, Diaz. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Edisi Revisi.. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Suandy, Erly. (2013). *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo. (2014). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ilyas, W. B. dan Suhartono, R. (2013). *Perpajakan: Pembahasan Lengkap Berdasarkan Perundang-undangan dan Aturan Pelaksanaan Terbaru*. Edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Wungkar, D. M. dan Elim, I. (2016). “Penerbitan Surat Paksa sebagai Upaya Penagihan Aktif dan Kontribusinya terhadap Pencairan Tunggalan Pajak pada KPP Pratama Kotamobagu.” *Jurnal EMBA*, 4.1, 656-666.
- Rifiqiansyah, H., Saifi, M., dan Azizah, D. F. (2014). “Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penagihan Pajak Aktif terhadap Pencairan Tunggalan Pajak.” *JAB: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15.1.
- Kurniasari, P., Suharyono, Kesuma, A. I. (2016). “Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Balikpapan”. *AKUNTABEL: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. 13.1. Diakses dari <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/AKUNTABEL/article/view/1171/97>.
- Tunas, Derlina Sutria. (2013). “Efektivitas Penagihan Tunggalan Pajak dengan

Menggunakan Surat Paksa pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.”Jurnal EMBA, 4.1.

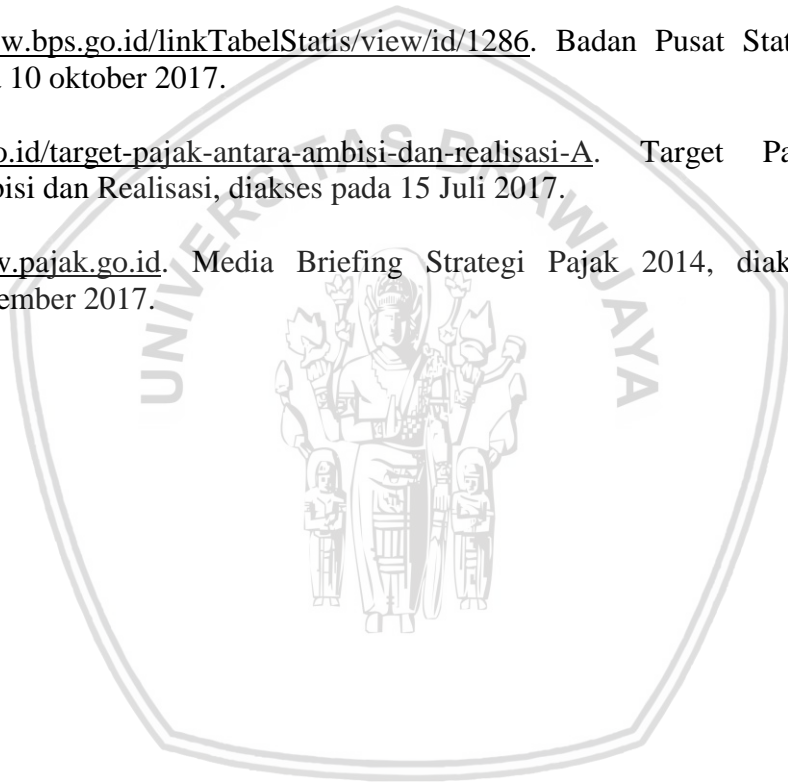
Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Widi, Restu Kartiko. (2010). *Asas Metode Penelitian, Sebuah Pengenalan dan Penuntun Langkah Demi Langkah Pelaksanaan Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

<https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1286>. Badan Pusat Statistik, diakses pada 10 oktober 2017.

<https://tirto.id/target-pajak-antara-ambisi-dan-realisisi-A>. Target Pajak, Antara Ambisi dan Realisasi, diakses pada 15 Juli 2017.

<http://www.pajak.go.id>. Media Briefing Strategi Pajak 2014, diakses pada 23 November 2017.



Lampiran 1. Surat Teguran



«DRAFT»
KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
«NM_KANWIL»
«NM_KPP»

«ALAMAT_KPP», «KOTA_KPP» «KD_POS_KPP», Kotak Pos «KTK_POS»
TELEPON «TELP_KPP»; FAKSIMILE «FAX_KPP»; SITUS «WEB»
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021)1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id

Yth. «KPD»
Nama : «NM_WP»
NPWP : «NPWP»
Alamat : «ALAMAT_WP»
«KOTA_WP»

SURAT TEGURAN
NOMOR «DOC_NO»

Menurut tata usaha kami hingga saat ini Saudara masih mempunyai utang pajak sebagai berikut :

«TableStart» «DAFTAR_TUNGGAKAN»

Jenis Pajak	Tahun Pajak	Nomor & tanggal STPPBB/STP/SKPKB/SKPKBT/ SK. Pembetulan/SK.Keberatan/ Putusan Banding/Putusan Peninjauan Kembali *)	Tanggal jatuh tempo pembayaran	Jumlah utang pajak
«JNS_PJK_D»	«THN_PJK»	«NO_TGL_REF_D»	«TGL_JTH_H UT»	«JML_TUNG GAKAN»

«TableEnd»

Jumlah «CUR» «TOTAL»

(«TERBILANG»)

Untuk mencegah tindakan penagihan pajak dengan Surat Paksa berdasarkan Undang-undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2000 (UU PPSP) maka diminta kepada Saudara agar melunasi jumlah utang pajak dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak diterbitkannya Surat Teguran ini.

Dalam hal Saudara telah melunasi utang pajak tersebut di atas, dimohon agar Saudara segera melaporkan kepada kami (Seksi Penagihan).

PERHATIAN

PAJAK HARUS DILUNASI DALAM WAKTU 21 (DUA PULUH SATU) HARI SEJAK DISAMPAIKANNYA SURAT TEGURAN INI. SESUDAH BATAS WAKTU ITU, TINDAKAN PENAGIHAN PAJAK AKAN DILANJUTKAN DENGAN PENERBITAN SURAT PAKSA. (Pasal 8 ayat (1) UU PPSP) (Pasal 12 PMK Nomor 24/PMK.03/2008 sebagaimana telah diubah dengan PMK Nomor 85/PMK.03/2010)

«KOTA_KPP», «RLS_DATE»
«UR_JABAT»,

«APR_BY»
NIP «APR_NIP»

*) coret yang tidak perlu

Lampiran 2. Surat Paksa

«DRAFT»



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
«NM_KANWIL»
«NM_KPP»

«ALAMAT_KPP», «KOTA_KPP», «KD_POS_KPP», Kotak Pos «KTK_POS»
 TELEPON «TELP_KPP»; FAKSIMILE «FAX_KPP»; SITUS «WEB»
 LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021)1500200;
 EMAIL pengaduan@pajak.go.id

SURAT PAKSA
 NOMOR «DOC_NO»

DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA
KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK

Menimbang bahwa :

Nama Wajib Pajak : «NM_WP»
 NPWP : «NPWP»
 Alamat / tempat tinggal : «ALAMAT_WP»
 «KOTA_WP»

dengan Penanggung Pajak sebagai berikut :
 «TableStart»«PENANGGUNG_PAJAK»

--	--	--	--	--

«TableEnd»

memiliki utang pajak sebagaimana tercantum di bawah ini :

«TableStart»«DAFTAR_TUNGGAKAN»

Jenis Pajak	Tahun Pajak	Nomor & tanggal STPPBB/STP/SKPKB/SKPKBT/SK.P embetulan/SK. Keberatan/Putusan Banding/Putusan Peninjauan Kembali *)	Jumlah utang pajak (Rp/USD)
«JNS_PJK_D»	«THN_PJK»	«NO_TGL_REF_D»	«JML_TUNGGAKAN»

«TableEnd»

Jumlah «CUR» «TOTAL»

(«TERBILANG»)

Dengan ini :

- memerintahkan Wajib Pajak/Penanggung Pajak untuk membayar jumlah utang pajak tersebut ke Bank Persepsi / Kantor Pos dan Giro, ditambah dengan biaya penagihan dalam waktu 2 (dua) kali dua puluh empat jam sesudah pemberitahuan Surat Paksa ini;
- memerintahkan kepada Jurusita Pajak yang melaksanakan Surat Paksa ini atau Jurusita Pajak lain yang ditunjuk untuk melanjutkan pelaksanaan Surat Paksa untuk melakukan penyitaan atas barang-barang milik Wajib Pajak / Penanggung Pajak apabila dalam waktu 2 (dua) kali dua puluh empat jam Surat Paksa ini tidak dipenuhi;
- atas penyampaian Surat Paksa dikenakan biaya penagihan yang akan ditagih sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PERHATIAN

PAJAK HARUS DILUNASI DALAM WAKTU 2 X 24 JAM SETELAH MENERIMA SURAT PAKSA INI SESUDAH BATAS WAKTU ITU, TINDAKAN PENAGIHAN PAJAK AKAN DILANJUTKAN DENGAN PENYITAAN.
 (Pasal 12 Ayat 1 UU Nomor 19 tahun 1997 sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 19 tahun 2000)

Ditetapkan di «KOTA_KPP»
 Pada tanggal «RLS_DATE»
 «UR_JABAT»

«APR_BY»
 NIP «APR_NIP»

*) coret yang tidak perlu
S.5.0.23.06



Lampiran 3. Berita Acara Surat Paksa



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KPP PRATAMA MALANG SELATAN

Jalan Merdeka Utara No. 3, Malang 65119
Telepon : 0341-361121; Faksimili : 0341-364407; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id

BERITA ACARA PEMBERITAHUAN SURAT PAKSA
Nomor

Pada hari ini tanggal bulan tahun atas permintaan Kepala Kantor Pelayanan Pajak yang memilih tempat kedudukan di «NM_KPP2» di «ALAMAT_KPP1», «KOTA_KPP1», saya, Jurusita Pajak pada «NM_KPP2» bertempat kedudukan di alamat «ALAMAT_KPP1», «KOTA_KPP1».

MEMBERITAHUKAN DENGAN RESMI

Kepada «KPD» «NM_WP» bertempat tinggal di «ALAMAT_WP» berkedudukan sebagai

Surat Paksa di sebaliknya ini tertanggal «RLS_DATE» dan saya, Jurusita Pajak, berdasarkan kekuatan Surat Paksa tersebut memerintahkan kepada Wajib Pajak / Penanggung Pajak supaya dalam waktu 2 (dua) kali dua puluh empat jam, memenuhi isi Surat Paksa dan oleh karena itu harus menyeter di Bank Persepsi/Pos Persepsi/Bank Devisa Persepsi/Bank Persepsi Mata Uang Asing *) sebanyak «CUR». «TOTAL1» («TERBILANG») dengan tidak mengurangi kewajiban untuk membayar biaya-biaya penagihan pajak ini dan biaya selanjutnya, dan jika tidak membayar dalam waktu yang telah ditentukan, maka harta bendanya baik yang berupa barang bergerak maupun barang tidak bergerak akan disita dan dijual di muka umum/dijual langsung kepada pembeli dan hasil penjualannya digunakan untuk membayar utang pajak, denda, bunga, dan biaya-biaya yang berhubungan dengan pelaksanaan penagihan ini.

Surat Paksa ini dapat dilanjutkan dengan tindakan PENCEGAHAN dan PENYANDERAAN.

Saya, Jurusita Pajak, telah menyerahkan salinan Surat Paksa ini kepada Wajib Pajak/Penanggung Pajak, dan saya lakukan di tempat tinggal/kedudukan orang pribadi/badan yang menanggung pajak.

Penyerahan salinan Surat Paksa dilakukan *):

- kepada bertempat tinggal di
disebabkan
- dengan menempel pada papan pengumuman/media
massa/lainnya**)

Yang menerima salinan Surat Paksa,

Jurusita Pajak,

.....
Jabatan

«NM_PEGAWAI»
NIP. «NIP»

Biaya pelaksanaan Surat Paksa sebagai berikut :
Biaya Harian Jurusita Pajak Rp. «BIAYA1»
Biaya Perjalanan Rp. «BIAYA2» +
Jumlah Rp. «TOTAL_BIAYA»

*) isi salah satu

**) coret yang tidak perlu

F.5.0.77.81

Lampiran 4. Profil, Visi&Misi, Bagan Struktur Organisasi, dan *Job Description* KPP Pratama Malang Selatan



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KPP PRATAMA MALANG SELATAN**

Jalan Merdeka Utara No. 3, Malang 65119
Telepon : 0341-361121; Faksimili : 0341-364407; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021)
500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id

1. Profil KPP Pratama Malang Selatan

Guna mewujudkan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak, secara berkesinambungan diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Sebagian dari upaya tersebut dideklarasikannya pembentukan KPP Pratama Malang Selatan yang dilakukan bersamaan dengan pembentukan KPP Pratama di seluruh wilayah Kanwil Jatim III pada tanggal 4 Desember 2007.

KPP Pratama Malang Selatan secara resmi dideklarasikan berdasarkan keputusan Menteri Keuangan nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

Sejak saat itulah Kantor Pelayanan Pajak Malang yang disebut dengan Kantor Pelayanan Pajak Induk yang beralamatkan di Jalan Merdeka Utara nomor 3 Malang pecah menjadi: Untuk Wilayah Kota Malang terdiri dari KPP Pratama Malang Selatan yang wilayah kerjanya mencakup 3 Kecamatan yaitu Kecamatan Klojen, Sukun, dan Kedungkandang dan KPP Pratama Malang Utara yang wilayah kerjanya mencakup 2 Kecamatan yaitu Kecamatan Lowokwaru dan Blimbing. Sedangkan untuk wilayah Kabupaten Malang bagian Selatan adalah KPP Pratama Kepanjen dan untuk wilayah Kabupaten Malang bagian Utara diadministrasikan oleh KPP Pratama Singosari.

KPP Pratama Malang Selatan merupakan bentuk kantor yang menerapkan Sistem Administrasi Modern. Diharapkan dengan penerapan ini, tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi wajib pajak akan terpenuhi.

2. Visi&Misi KPP Pratama Malang Selatan

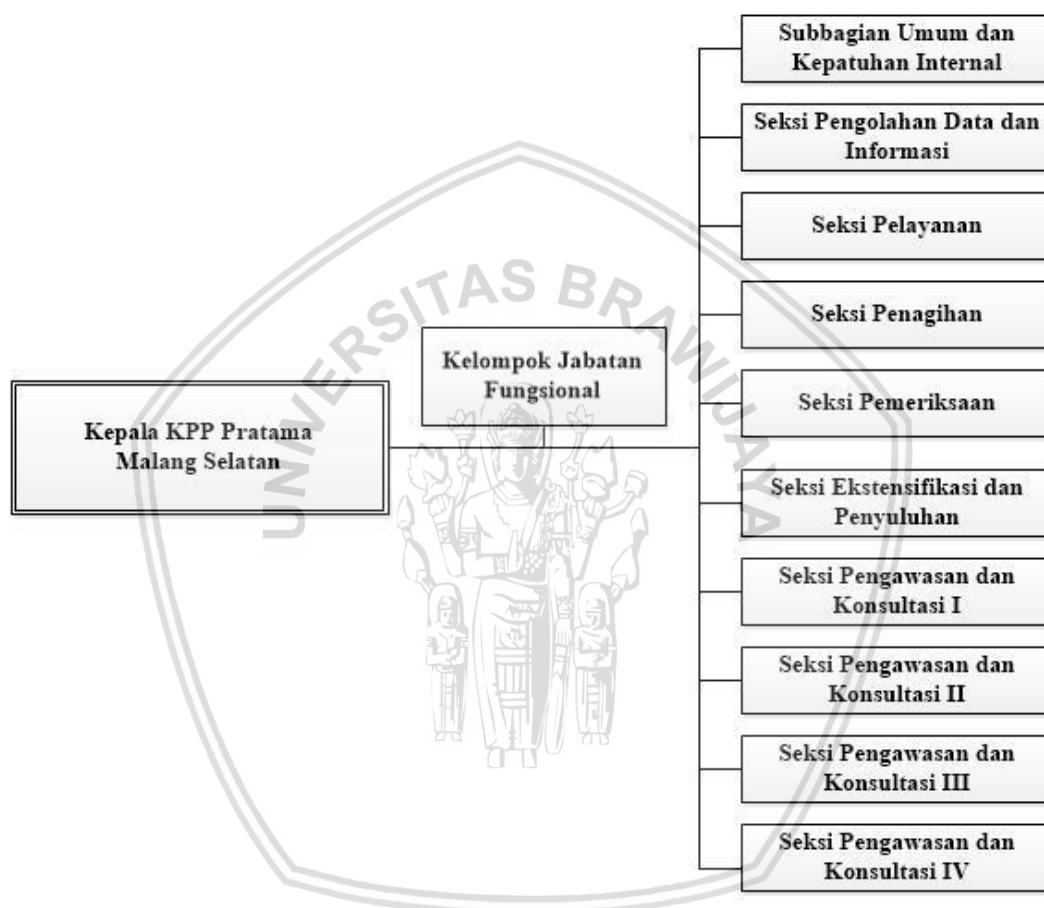
Visi KPP Pratama Malang Selatan adalah sebagai berikut:

Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara.

Misi KPP Pratama Malang Selatan adalah sebagai berikut:

Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil, menyelenggarakan pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan, aparat pajak yang berintegritas, kompeten, dan profesional; dan kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

3. Struktur Organisasi dan Job Description KPP Pratama Malang Selatan



(1) Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga. Pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

(2) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Melakukan pengumpulan, pencairan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, serta pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, serta penyiapan laporan kinerja.

(3) Seksi Pelayanan

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT), serta penerimaan surat-surat lainnya, penyuluhan perpajakan, registrasi Wajib Pajak, dan kerjasama perpajakan.

(4) Seksi Penagihan

Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, serta usulan penghapusan piutang pajak, penyimpanan dokumen-dokumen penagihan dan tindakan penagihan aktif.

(5) Seksi Pemeriksaan

Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan dalam pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan pajak lainnya.

(6) Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan subjek pajak dan objek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi untuk mencari Wajib Pajak baru dan penyuluhan terhadap Wajib Pajak baru.

(7) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV

Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, memberi bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, memberi usulan pembetulan ketetapan pajak serta melakukan evaluasi hasil banding.

(8) Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional adalah suatu jabatan yang berada dibawah dan bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Dalam KPP Pratama Malang Selatan, jabatan fungsional dipimpin oleh seorang supervisor yang bertugas sebagai penyidik dan pemeriksa Wajib Pajak dengan pembayar terbesar di KPP Pratama Malang tersebut.

(9) Kepala Kantor

Memimpin Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan dalam perumusan kebijakan, pengawasan, penyelenggaraan pembinaan, serta pengendalian teknis di bidang perpajakan serta pengelolaan dan pemeliharaan di bidang perpajakan.

Lampiran 5. *Staff* Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan

**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KPP PRATAMA MALANG SELATAN**

Jalan Merdeka Utara No. 3, Malang 65119
Telepon : 0341-361121; Faksimili : 0341-364407; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id

No	Nama	NIP	IP	Jabatan	Urjab
1	Abdul R.	19701011 199103 1002	060079 514	Kepala Seksi	Kepala Seksi
2	Eko B. N.	19870930 200701 1 003	060115 496	Pelaksana	Administrasi Seksi Penagihan
3	Imam G.	19781228 200001 1 001	060098 841	Jurusita Pajak	Tindakan Penagihan Aktif
4	Sujarwo A.	197330512 200501 1 001	060109 933	Jurusita Pajak	Tindakan Penagihan Aktif


Keterangan:

Pelaksana: Mengadministrasikan segala bentuk surat menyurat maupun dokumen seksi penagihan baik surat masuk maupun surat keluar

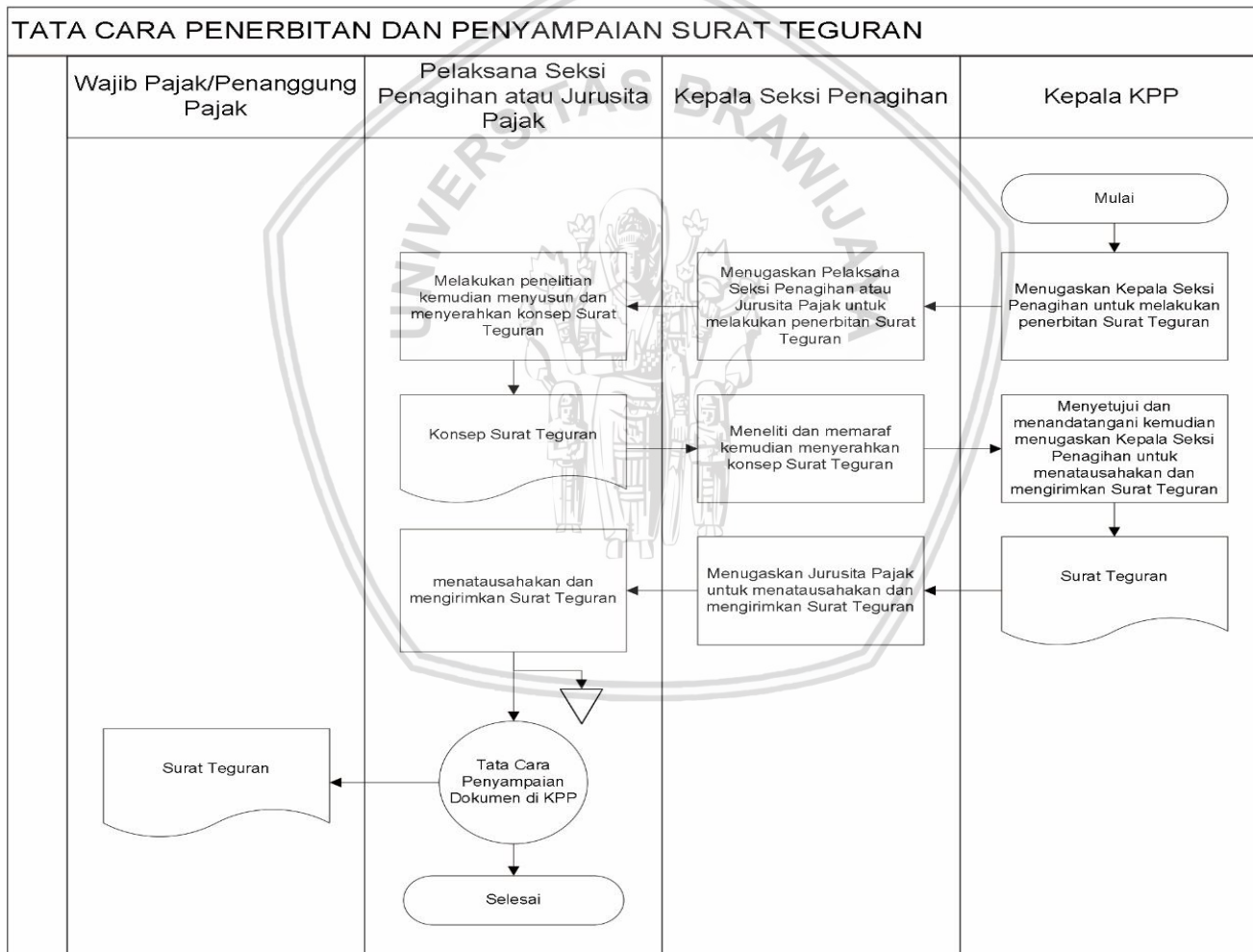
Jurusita: Melakukan segala tindakan penagihan baik Surat Teguran, Surat Paksa, Sita, dan lain-lain.

Kepala Seksi: Melakukan pengawasan dan manajemen terhadap pelaksana maupun jurusita terhadap seluruh administrasi penagihan, bertanggung jawab secara struktural terhadap prosedur yang dijalankan seksi penagihan, membantu dan membackup kegiatan untuk mengurangi saldo tunggakan pajak.

Lampiran 6. Bagan Arus Tata Cara Penerbitan dan Penyampaian Surat Teguran

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia		
	Direktorat Jenderal Pajak		
	<i>Standard Operating Procedure</i>		
TATA CARA PENERBITAN DAN PENYAMPAIAN SURAT TEGURAN			
Revisi : 1		Nomor : KPP40-0010	
Tanggal : 21 Juni 2013		Halaman : 4 dari 4	

H. Bagan Arus (Flowchart):



Disahkan oleh :

a.n. Direktur Jenderal

Sekretaris Direktorat Jenderal



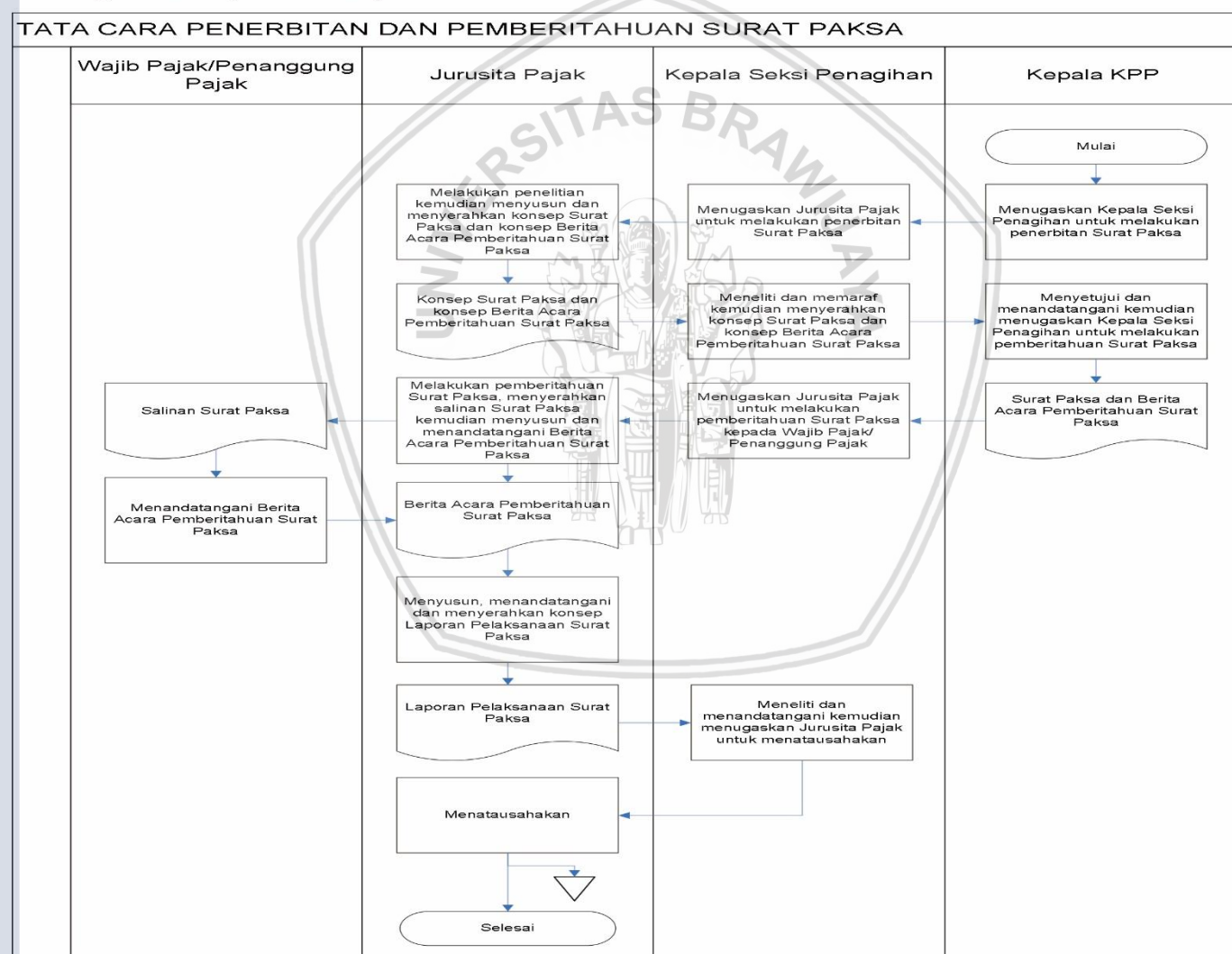
Dedi Rudaedi

NIP 195309231976101001

Lampiran 7. Bagan Arus Tata Cara Penerbitan dan Pemberitahuan Surat Paksa

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia		
	Direktorat Jenderal Pajak		
	<i>Standard Operating Procedure</i>		
	TATA CARA PENERBITAN DAN PEMBERITAHUAN SURAT PAKSA		
Revisi	: 1	Nomor	: KPP40-0011
Tanggal	: 21 Juni 2013	Halaman	: 4 dari 4

H. Bagan Arus (Flowchart):



Disahkan oleh :

Direktur Jenderal

Sekretaris Direktorat Jenderal



Dedi Rudaedi

NIP 195309231976101001

Lampiran 8.

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN PIHAK KPP PRATAMA MALANG SELATAN

Wawancara 1

Identitas Narasumber:

Nama : Bapak Eko Briyan Nasution

Jabatan : Pelaksana Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan

Wawancara dilakukan pada hari Kamis, tanggal 13 April 2017, pukul 14.00 WIB bertempat di Ruang Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan.

Hasil Wawancara:

1. Penatausahaan Seksi Penagihan

Bagaimana ya pak lebih jelasnya terkait penatausahaan penagihan aktif disini? Misalnya seperti tata cara penagihan pajaknya, kemudian surat-suratnya diprosesnya bagaimana, dsb.

“Penatausahaan penagihan aktif ya? Penagihan aktif ya artinya yang kita tagih tunggakan-tunggakan yang out-standing ya, nagihnya pake surat-suratan kayak Surat Teguran, Surat Paksa, SPMP. Semua surat kita yang proses, semua kita cetak pake komputer, bukan manual loh ya. Semua berkas yang ada disini juga udah bisa di scan semua sekarang, dulu masih belum bisa di scan. Perbaikan dalam penatausahaan penagihan lah sistem scan ini, terutama dalam hal dokumen-dokumennya. Jadi lebih memudahkan aja ya. Kalau soal penyampaian surat-suratnya beda ya, kalau Surat Teguran dikirim by-sistem, kalau Surat Paksa disampaikan langsung oleh Jurusita. Jadi bukan di email ya. Kan menyampaikan ST dan SP ya namanya, bukan meng-email ST dan SP. Kalau soal gimana prosedur penagihannya kita mengacu pada SOP Kemenkeu DJP ya. SOP-nya sih ada banyak. Kalau tentang gimana prosedur penerbitan dan pemberitahuan Surat Teguran dan Surat Paksa ada SOP Kemenkeu DJP Nomor KPP40-0010 untuk

Surat Teguran dan SOP Kemenkeu DJP KPP40-0011 untuk Surat Paksa. Nanti saya kasih.”

Apakah mulai tahun 2014 sampai saat ini (2017) ada perbaikan atau penyempurnaan sistem atau penatausahaan penagihan pajak pak?

“Ya, ada di bagian berkas atau dokumen saja sih, yaitu sistem scanning. Jadi sekarang ini semua berkas bisa di scan, jadinya lebih memudahkan kita saja.”

Apakah ada lagi pak?

“Tidak ada, hanya itu saja sih mbak.”

Terkait dengan jumlah pegawai di dalam seksi penagihan, saat ini ada berapa orang staff pak?

“Ada 4 orang staff ya total, 4 orang itu sudah termasuk kepala seksi penagihan, 1 orang staff pelaksana penagihan, 2 orang lagi itu Jurusita Pajak. Nanti saya beri ya daftar nama pegawai disini.”

Jika dari tahun 2014 hingga saat ini (2017) apakah terdapat pengurangan atau penambahan pegawai pak hingga pada akhirnya menjadi 4 orang tersebut?

“Tidak ada mbak, daridulu memang hanya 4 orang aja.”

Kemudian, terkait dengan uraian jabatannya bagaimana pak?

“Kalau untuk uraian jabatan, kita mempunyai tugas masing-masing ya mbak, beda-beda tugasnya. Tapi, untuk kedua Jurusita, tugasnya sama. Nanti saya beri lembar untuk uraian jabatan masing-masing staff di seksi penagihan ini ya mbak.”

Jika terkait dengan pelaksanaan penagihan pajak aktif (dengan Surat Teguran dan Surat Paksa), semua staff di seksi penagihan ini apakah terlibat dalam pelaksanaan penagihan aktif (dengan Surat Teguran Surat Paksa) tersebut pak?

“Kalau soal penagihan aktif, tanya sama Pak Imam saja ya mbak, ke Jurusitanya saja lebih jelas.”

Wawancara dilanjutkan pada hari Senin, tanggal 17 April 2017, pukul 15.04 WIB di tempat yang sama yakni di Ruang Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan

2. Upaya Minimalisasi Tunggakan Pajak

Apa saja upaya-upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Malang Selatan untuk mengurangi jumlah tunggakan pajak terutama sebelum menerbitkan Surat Teguran dan Surat Paksa ya pak?

“Oh kalau itu ya dilakukan penagihan pasif. Tapi, pelaksanaannya bukan tugas seksi penagihan. Beda yang bertanggungjawab.”

Apakah bapak bisa menjelaskan sedikit tentang penagihan pasif itu seperti apa, pak? Apakah pengadaan sosialisasi perpajakan itu termasuk ke dalam penagihan pasif?

“Iya bener, tepatnya sosialisasi kewajiban perpajakan ya. Kalau pelaksanaan sosialisasi sih itu tugas dari seksi ekstensifikasi dan penyuluhan. Sosialisasi itu sendiri dilakukan dengan tujuan agar wajib pajak itu sadar kewajibannya sehingga tidak telat bayar pajak dan tidak telat lapor, supaya kita juga tidak akan menerbitkan sanksi. Jadi, ya kalau memang ada keterlambatan dari wajib pajak dalam membayar ya kita beri sanksi denda. Nah, kalau masalah sanksi itu sendiri ada sanksi keterlambatan dan sanksi pelaporan ya. Sebenarnya tidak hanya sosialisasi sih bentuk penagihan pasif itu. Ya gimana caranya lah supaya tunggakan pajak semakin minim, kita dorong mereka untuk tertib.”

Jika penagihan aktif, apakah dilakukan dengan Surat Teguran dan Surat Paksa itu ya pak? apa ada lagi pak?

“Oh iya kalau penagihan aktif ya dengan menerbitkan Surat Teguran sama Surat Paksa itu, ada lagi yaitu Surat Perintah Melakukan Penyitaan (SPMP) sampe tindakan pelelangan. Tau kan pelelangan? Ya jadi itu kita jual barang-barang wajib pajak yang udah kita sita, nanti hasil penjualannya dipakai untuk melunasi utang pajak wajib pajak tersebut. Kalau Surat Teguran dan Surat Paksa ini adalah upaya dalam mengurangi tunggakan pajak yang out standing, sudah diluar batas jatuh tempo. Jadi emang sifatnya lebih mengikat ya, ya biar jera. Sedangkan, penagihan pasif itu maksudnya untuk mencegah timbulnya tunggakan pajak, gimana caranya mendorong wajib pajak agar mereka patuh bayar pajak, mereka tertib, lapor SPT tepat waktu, yang dilaporkan juga benar dan sesuai, pokoknya ya gimana caranya nggak sampe deh wajib pajak itu berlanjut ke tegur, paksa, dan seterusnya.”

Terkait dengan data tentang tunggakan pajak, disitu nominal Surat Paksa yang diterbitkan lebih besar dibandingkan dengan nominal Surat Teguran yang terbit, bagaimana bisa ya, pak? Bukankah seharusnya secara logika Surat Teguran seharusnya lebih banyak dibandingkan dengan Surat Paksa, karena Surat Teguran kan surat yang pertama kali diterbitkan pak dalam prosedur penagihan aktif? Sedangkan, Surat Paksa adalah penindaklanjutan dari Surat Teguran.

“Kalau ditanya kenapa nilai terbit Surat Paksa lebih banyak dibandingkan dengan nilai terbit Surat Teguran, itu adalah hasil akumulasi tahun-tahun sebelumnya juga yang telah ditegur tapi belum dipaksa, mbak. Nah, jadi semisal nominal Surat Paksa yang diterbitkan tahun 2014 lebih besar dari nominal terbit Surat Tegurannya, itu tidak salah kok sebenarnya. Itu adalah akumulasi dari tahun-tahun sebelumnya yang baru dipaksa di tahun 2014, yang pasti masih belum daluwarsa ya tindak penagihan pajaknya. Kalau dilihat dari data posisi 2014 saja sih secara logika nilai terbit Surat Teguran seharusnya memang lebih banyak ya, kemudian yang dipaksa lebih sedikit, kemudian dari yang dipaksa, yang disita lebih sedikit lagi, mengikuti data awal di Surat Teguran lah. Tapi,

data yang saya berikan ini hasil akumulasi dari tahun-tahun sebelumnya. Saya rasa lebih masuk akal.”

2. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan Surat Teguran dan Surat Paksa

Sekarang terkait hambatan ya pak, apakah ada hambatan atau kendala yang dihadapi saat melakukan penagihan pajak dengan Surat Teguran atau Surat Paksa pak? kan seperti yang saya tahu jika dalam pemungutan pajak juga ada perlawanan yang dilakukan oleh wajib pajak, baik itu perlawanan secara aktif maupun pasif. Kalau di penagihan, apa saja ya pak?

“Pasti itu kalau ada kendala. Sama saja kok dengan pemungutan pajak. Dalam penagihan pajak juga terdapat kendala, biasanya itu dalam proses penyampaian kepada wajib pajak. Kendalanya sih sampai sejauh ini yang mendominasi ada di wajib pajak itu sendiri ya. Kalau kami rasa udah semaksimal mungkin kami kerja, kayak tunggakan pajak itu naik terus menerus. Otomatis kami semakin kerja keras ya. Kan harus imbang juga antara kenaikan tunggakan pajaknya dengan surat-surat yang kita keluarkan misalnya. Jadi kita ini ada semacam pertanggungjawaban penyelenggaraan kegiatan ya. Kalau membahas soal penagihan kan yang melakukan seksi penagihan ya, jadi untuk pelaksanaan kegiatannya yang bertanggung jawab ya kita-kita ini yang ada di penagihan. Jadi kalau kita disini ada Kontrak Kinerja ya, nah didalamnya ada IKU (Indikator Kinerja Utama), nanti ada target-target yang harus kita penuhi. Jadi nanti setiap triwulan kita isi. Berapa target yang kita buat kemudian berapa realisasinya. Rinciannya dari pusat kemudian kita isi berapa masing-masing targetnya. Banyak indikatornya sih, ada e-performance, dsb. Ada standarnya lah, Kalau tidak dibuatkan standar, otomatis kita akan terserah pegawai mau ditingkatkan kompetensinya atau tidak, kalau pegawai sendiri tidak ada keinginan untuk belajar jika tidak dijadikan salah satu poin penting. Itu saja sih yang saya bisa jelaskan. Tapi seringkali faktor wajib pajaknya lah yang nggak bisa mendukung. Jadi, akibatnya realisasinya jadi nggak seperti yang diharapkan.”

Apakah bisa dijelaskan pak kira-kira apa saja ya faktor-faktornya yang menjadi kendala dari segi wajib pajak?

“Pertama ada alamat wajib pajak yang tidak tepat atau nggak update ya, detail-nya jadi ada wajib pajak yang nggak menyampaikan ke kita jika ada perbaikan alamat, jadi pada saat Surat Teguran dan Surat Paksa kita sampaikan itu tidak sampai ke tangan wajib pajak yang bersangkutan. Akhirnya ya surat yang kita kirimkan kembali ke kita, ke KPP sini. Itu khusus Surat Teguran. Kalau Surat Paksa, kan Surat Paksa dikirim langsung ya oleh Jurusita. Akhirnya ya sudah, Jurusita Pajak salah alamat dan mendapat informasi jika wajib pajak yang bersangkutan sudah pindah ya. Nah, kita kan otomatis kesulitan menagih. Otomatis kita nggak dapet pencairan, jelas ngaruh sama penerimaan pajak. Seandainya tidak ada hal-hal seperti itu kan sedikit banyak masih ada peluang. Hambatan-hambatan lainnya ada juga wajib pajak yang tidak mau ngaku kalau itu utang pajak mereka, akhirnya mereka ngajuin keberatan, ada juga wajib pajak yang mengajukan angsuran dan penundaan pembayaran pajak. Masih ada lagi sih, mbak.”

Jadi, jika kendala yang mendominasi adalah berasal dari pihak Wajib Pajaknya, lalu kendala yang berasal dari pihak KPP sendiri kira-kira soal apa ya, pak? Atau atau tidak kira-kira?

“Kalau dari segi internal ya kendalanya soal minimnya SDM saja ya mbak mungkin. Jumlah pegawai yang ada tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak. Kalau dihitung-hitung masih butuh sekian ribu orang lagi mbak. Seperti di seksi penagihan ini jumlah petugasnya juga hanya 4 orang saja. Itu sudah termasuk dengan Kepala Seksi Penagihan. 2 orang Jurusita Pajak dan 1 orang pelaksana penagihan. Ya saya ini yang menjabat sebagai staff pelaksana penagihan pajak, mbak.”

Keterbatasan jumlah petugas seksi penagihan tersebut apakah mempengaruhi kinerja seksi penagihan, pak?

“Kinerja yang seperti apa ya ini?”

Ya secara keseluruhan pak, terutama dalam pelaksanaan penagihan dengan Surat Teguran dan Paksa, pak.

“Keterbatasan pegawai ya? sedikit banyak ya memang mempengaruhi ya mbak, keterbatasan staff di penagihan ini misalnya, sangat tidak sebanding lah dengan jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun yang selalu saja ada peningkatan. Kan otomatis juga tunggakan pun mengikuti, sejauh ini sih ikut meningkat juga tunggakannya. Kalau tunggakan meningkat terus? yang ditegur dan dipaksa juga semakin banyak, kan? Sedangkan, jumlah kita tetap-tetap saja. Ya jelas tidak seimbang sih. Tapi soal keterbatasan pegawai sama sekali tidak mempengaruhi kualitas kinerja kita ya. Soal kualitas kerja kita jelas sudah melakukan yang terbaik dan semaksimal mungkin yang kita bisa. Sebenarnya hanya soal proporsi kerja sih ini. Kalau staff terbatas akibatnya pekerjaan yang dikerjakan juga jadi terbatas ya, ya walaupun menurut kami itu sudah paling maksimal mungkin dengan jumlah staff yang segini. Seandainya bisa ditambah pegawai, kinerja pasti bisa semakin maksimal paling tidak, karna imbang lah antara pekerjaan dengan manusianya. Kalau masalah realisasinya bagaimana itu juga faktornya tidak berasal dari kami saja. Itu tergantung kenyataannya juga. Kan kami juga butuh partisipasi wajib pajak untuk mendukung kegiatan penagihan ini, mbak. Dengan staff kami sedikit, kami justru semakin bekerja keras, semaksimal yang kami bisa. Kalau realisasinya tidak sesuai, ya bagi kami itu sudah paling maksimal yang kami bisa lakukan. Nah, kembali ke wajib pajaknya lah untuk realisasi. Tapi sejauh ini ya memang susah ya menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam bayar pajak.”

Jadi jika dikaitkan dengan efektivitas, bisa jadi ketika penagihan pajak yang dilakukan kurang ataupun mungkin tidak efektif, keterbatasan pegawai menjadi salah satu penyebabnya ya pak?

“Jelas menjadi faktor penyebabnya, kan kembali lagi pada terjadinya ketidakseimbangan tadi, pekerjaannya dengan manusianya, ditambah dengan wajib pajak yang kebanyakan tidak mendukung. Partisipasi mereka yang sangat buruk dalam penagihan pajak. Jadi, ya semakin membuat penagihan pajak menjadi kurang atau bahkan tidak efektif.”

Ada upaya tidak pak sejauh ini untuk mendorong kesadaran wajib pajak tersebut?

“Ini kembali seperti bahasan awal ya, tentang sosialisasi, masuk ke dalam penagihan pasif ini, soalnya sifatnya lebih kearah menghimbau. Kalau yang pasti kita lakukan sosialisasi pajak. Nah, di KPP Malang Selatan ini untuk sosialisasi terdapat 3 segmen ya, sosialisasi untuk calon wajib pajak, wajib pajak baru dan wajib pajak terdaftar. Untuk yang lebih paham detailnya bagaimana ya bagian ekstensifikasi dan penyuluhan ya. Tapi yang saya tau sedikit, sosialisasi kepada wajib pajak baru atau wajib pajak terdaftar saja ya. Kalau wajib pajak baru dan wajib pajak terdaftar itu sebenarnya sama kok, hanya waktu yang membedakan. Jadi kalau untuk wajib pajak baru kita menjelaskan hak dan kewajiannya. Kewajibannya minimal untuk laporan tahunan harus terus bayar per bulan ya. Kita mengenalkan sebisa mungkin hal itu sampai mereka tertib. Diajarin e-Filling sampai bayar ke bank. Selain itu, kita membuat baliho, tulisan di koran, di tv, tapi untuk ini kanwil yang mengurus. Sedangkan, kalau wajib pajak terdaftar kan otomatis mereka sudah ngerti ya hak dan kewajiban mereka apa. Tugas kita hanya menunjukkan lagi sanksi-sanksinya, agar mereka juga lebih tertib ya. Tapi kita dalam memberikan sanksi misalnya denda juga tidak asal memberi ya. Terpenting pokoknya kita ingatkan dulu wajib pajaknya, kalau mereka merespon ya bagus, kalau tidak ya kita lihat lokasi dulu, kalau memang alamatnya benar dan ada pihak yang bersangkutan ya kita keluarkan STP untuk sanksi keterlambatan. Jadi, kita menggunakan surat-surat untuk pemberitahuan kepada wajib pajak, kita medianya pake sms untuk mengingatkan agar bayar sebelum jatuh tempo. Tapi sayang sekali sistem yang ada belum otomatis. Jadi kita harus list yang belum bayar nanti kita sms satu persatu. Sistemnya sih langsung kita track kemudian kita pilih mana yang kita prioritaskan berdasarkan jumlah tagihannya, tunggakannya yang paling besar yang kita utamakan. Sebenarnya biasanya juga kita email, tapi biasanya kalau email rata-rata email sudah tidak digunakan. Kita juga ada sms local based area, seperti yang di mall-mall gitu lah mbak. Jadi kita ingatkan tapi bukan perorangan ya mbak, tapi seluruhnya, isi smsnya sama dengan kata-kata yang umum. Jadi peringatan yang kita lakukan lewat sms, email, sama surat. Secara umum ya lewat tv, radio tapi kanwil yang

mengurus. Kalau sosialisasi yang kita lakukan itu bisa dalam bentuk kelas pajak ya, mbak.”

Kalau dari informasi yang baru saja bapak jelaskan, usaha KPP nggak kurang-kurang ya pak untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak. Tapi apakah ada hasilnya pak dari sosialisasi-sosialisasi yang diselenggarakan tersebut?

“Hmmm... ya dibidang ada hasilnya ya jelas iya, tapi kembali ke wajib pakaknya ya. Kalau dari kita sih ngasih sosialisasi, harapan kita supaya wajib pajak lebih tertib aja. Nggak nunggu-nunggu bayar pajak. Kalau dari realisasinya sih, tunggakan naik, pencairan juga naik, itu bukti kalau kesadaran wajib pajak meningkat. Jadi sosialisasi yang kita buat ngaruh lah sedikit banyak. Tapi, kalau dibidang nggak ada hasilnya, bisa juga sih mbak. Karena udah dilakukan sosialisasi, udah dihimbau sebisa mungkin, tapi masih banyak juga lah yang nggak patuh. Contohnya wajib pajak yang menunggak terus sampai berlanjut ke teguran, paksa, dan tindakan yang lebih serius, itu kan contoh meskipun ada sosialisasi segala macem, wajib pajak masih saja nggak tertib. Ada juga yang dapet Surat Teguran, tapi masih aja mereka belum juga jera. Akhirnya berlanjut ke Surat Paksa. Padahal saat sosialisasi pun kita udah ingatkan sanksi-sanksinya, ngasitau terus menerus kewajiban-kewajiban wajib pajak. Ya gitu lah, terkadang hal-hal seperti itu sih mbak yang membuat penagihan jadi kurang maksimal, jadi nggak efektif.”

Berbicara soal sosialisasi, apakah menurut bapak kira-kira sosialisasi yang diselenggarakan sudah merata pak?

“Sebenarnya yang bertanggung jawab untuk penyelenggaraan sosialisasi bukan seksi penagihan, ada sendiri seksi yang bertanggung jawab. Tapi, sedikit banyak yang saya tau anggaran dana untuk sosialisasi memang terbatas, ya mbak. Untuk lebih jelasnya bagaimana anggaran sosialisasinya segala macam nanya ke seksi ekstensifikasi dan penyuluhan, mbak.”

Kembali kepada pertanyaan yang sebelumnya ya pak, yang tentang hambatan dari segi wajib pajak. Selain yang bapak sebutkan diatas apakah ada hambatan-hambatan lain yang berasal dari segi wajib pajak ya, pak?

“Ada mbak, misal wajib pajak yang tidak mampu bayar karena mereka tidak punya uang. Selain itu, wajib pajak yang telah meninggal dunia, wajib pajak pailit, dan wajib pajak yang memberontak saat Jurusita Pajak menyampaikan Surat Paksa kepada mereka. Itu saja sih.”

Jika ada wajib pajak yang memberikan pernyataan bahwa mereka tidak mampu bayar seperti itu, dengan cara bagaimana ya pak mereka menyampaikannya kepada pihak KPP?

“Wajib pajak yang seperti itu sih mengajukan permohonan angsuran pembayaran dan penundaan pembayaran, dengan alasan mereka sedang dalam keadaan kesulitan ekonomi. Biasanya seperti itu, tapi pihak KPP pun tidak langsung memberikan persetujuan. Keputusan KPP bisa menerima, bisa juga tidak, menolak sebagian atau menolak seluruhnya atau bisa jadi malah menambah jumlah pajak yang masih harus dibayar wajib pajak.”

Bisa jadi kendala ya pak memangnya pengajuan angsuran seperti itu? Bukannya pengajuan angsuran dan penundaan pembayaran itu diajukan sebelum jatuh tempo? Tepatnya 9 hari sebelum jatuh tempo jika di dalam peraturan pajak. Sedangkan, Surat Teguran kan diterbitkannya setelah jatuh tempo. Artinya kan pengajuan angsuran dan penundaan pembayaran pajak sama sekali tidak mengganggu terbitnya Surat Teguran, pak?

“Iya secara teori memang benar begitu. Tapi pengajuan angsuran ini bisa menunda pelaksanaan Surat Teguran maupun Surat Paksa. Kenapa? Jadi misalnya ada wajib pajak yang punya tanggungan SKPKB atau SKPKBT, kan seandainya dia tidak bayar sampai batas jatuh tempo, ini seandainya ya, kan fiskus bisa langsung menagihnya. Kita bisa tegur, jika tidak dibayar langsung dipaksa, kan Surat Teguran dan Surat Paksa sifatnya mengikat ya. Sedikit banyak pasti memberikan peluang ya untuk pencairan. Lebih cepat lah untuk mendapat pencairan jika ada Surat Tegur dan Paksa, karena berpotensi. Tapi, jika ada

yang mengajukan angsuran? Ya tidak akan ada tindakan penagihan, karena tindakan penagihan boleh dilakukan setelah ada Surat Keputusan atas pengajuan angsuran dan penundaan pembayaran pajak oleh wajib pajak. Kalau kasusnya begitu, otomatis tindakan penagihan dengan Surat Teguran dan Paksa menjadi tertunda. Yang seandainya jika tidak dibayar fiskus bisa bergerak cepat menagih, tapi jadi tidak bisa.”

Nah, saya mau bertanya terkait pertanyaan yang sebelumnya pak, tadi kan juga terdapat hambatan dalam hal wajib pajak mengajukan keberatan, apakah sama halnya dengan pengajuan angsuran pak? bahwa pengajuan keberatan dapat membuat penagihan pajak menjadi tertangguh?

“Iya mbak, kan pengajuan keberatan itu dapat diajukan dalam jangka waktu 3 bulan setelah SKP diterbitkan. Sedangkan, jika kasusnya wajib pajak tidak mengajukan keberatan, kalau mereka nggak bayar dan untuk pada akhirnya ditindaklanjuti dengan Surat Teguran kan hanya ada waktu jatuh tempo 1 bulan ditambah dengan 7 hari. Jadi bisa langsung gerak cepat kita, yang nggak bayar langsung kita tagih, kali aja saat ditegur mereka langsung jera terus bayar. Otomatis kan kita dapet pelunasannya juga cepet. Tapi kalau ada pengajuan keberatan ya kita nggak bisa apa-apa ya. Ya nggak tau lah intinya tuh orang seandainya nggak ngajuin keberatan bakalan bayar atau nggak. Itu juga kita tidak bisa pastikan, tapi setidaknya jika tidak ada keberatan dari mereka terus mereka nggak bayar misal, enak bisa langsung ditagih. Kalau ada keberatan? Untuk melihat bagaimana penindaklanjutan selanjutnya, kita harus tunggu dulu Surat Keputusan Keberatannya, diterima, atau ditolak. Jadi kalau belum dapet SK Keberatan, kita nggak bisa bertindak untuk negur atau melanjutkan penagihan ya mbak. Otomatis kan jadi tertunda penagihannya. Ini penagihan tertunda “kalau case-nya emang ada yang nggak bayar” kalau dibayar mah malah lebih bagus.”

Jika wajib pajak memberontak saat disampaikan Surat Paksa, itu lebih jelasnya seperti apa ya pak?

“Ini detail-nya bagaimana nanya sama Jurusita ya mbak, sama Pak Imam.”

Kalau ada wajib pajak yang meninggal dunia seperti itu bagaimana dengan utang pajaknya, pak?

“Kalau masalah utang pajaknya ya nanti kan pasti wajib pajak tersebut ada keluarganya ya, nanti yang akan melunasi ya keluarganya tersebut mbak. Kalau semisal keluarganya juga sedang dalam kesulitan ekonomi misalnya terlilit hutang atau bagaimana ya nanti keluarganya bisa mengajukan penghapusan sanksi administrasi atas keterlambatan pembayaran pajak dan pokok pajaknya bisa dilakukan pengangsuran. Pokoknya datang dulu kesini, konsul kalau kasusnya begitu. Nanti juga akan diarahkan kok dengan pihak KPP, yang terpenting ada niat dulu untuk bayar. Sebenarnya sih selama sudah ada STP, penghapusan sanksi administrasi itu bisa diajukan sebelum ditindaklanjuti dengan penagihan Surat Teguran atau Surat Paksa ya. Namun, jika ada yang meninggal dunia dan sudah dalam keadaan telah mendapat Surat Teguran dan Paksa, ya permohonan penghapusan sanksi administrasi dan pengangsuran pokok pajaknya bisa dibawa kepada bagian penagihan. Namun, tetap ke seksi pelayanan terlebih dahulu, nanti tanda terima dari seksi pelayanan barulah dibawa ke bagian penagihan.”

Jika ada kasus wajib pajak yang meninggal dunia seperti itu, pihak KPP bagaimana pak mengetahuinya?

“Ya ada yang keluarganya melapor ke KPP jika yang bersangkutan telah meninggal dunia. Yang jadi kendala disini adalah yang nggak lapor ya, jadi nggak ada pemberitahuan dari pihak keluarga atau kerabat terdekat, kok tunggakan pajak nggak dibayar-bayar sampai batas jatuh tempo. Akhirnya kan kita terbitkan Surat Teguran, masih nggak dilunasi. Akhirnya berlanjut ke Surat Paksa, Jurusita Pajak kan turun langsung ke lapangan. Dari situ kita tau kalau yang bersangkutan meninggal dunia. Tapi pihak keluarganya diem-diem aja nggak konfirmasi ke kita. Nah, kendalanya kan semisal ada pemberitahuan lebih awal, penyelesaian utang pajaknya bisa lebih cepat, yang jadi kendala disini adalah yang nggak lapor ya, jadi nggak ada pemberitahuan dari pihak keluarga atau kerabat terdekat, kok tunggakan pajak nggak dibayar-bayar sampai batas jatuh tempo. Akhirnya kan kita terbitkan Surat Teguran, masih nggak dilunasi.

Akhirnya berlanjut ke Surat Paksa, Jurusita Pajak kan turun langsung ke lapangan. Dari situ kita tau kalau yang bersangkutan meninggal dunia. Tapi pihak keluarganya diem-diem aja nggak konfirmasi ke kita. Nah, jadi kan semisal ada pemberitahuan lebih awal, penyelesaian utang pajaknya bisa lebih cepat, semakin cepat ada laporan, semakin cepat juga kita tagih. Semisal udah disampaikan Surat Teguran, kita bisa segera menagih ke pihak keluarganya agar tidak sampai ditindaklanjuti dengan Surat Paksa.”

Nah, jika ada yang pailit seperti itu, bagaimana pihak KPP mengetahuinya? Apakah wajib pajak tersebut melapork ke KPP?

“Kita taunya wajib pajak itu dateng ke KPP kemudian mengajukan penghapusan NPWP dan PKP ya, nah dia bawa akta pembubaran badan usaha. Jadinya kan kita tau kalau wajib pajak itu bangkrut. Kayak gitu ya.”

Kemudian bagaimana dengan utang pajaknya pak? Bisa jadi harta kekayaannya habis sehingga mereka tidak mungkin melunasi utang pajaknya.

“Kita liat dari sisa-sisa asetnya yang mungkin untuk kita tagih terus kita jual lewat pelelangan. Hasilnya baru kita pake buat bayar utang pajaknya. Nggak kita lepasin gitu aja lah. Kecuali kalau emang nggak ada yang bisa disita, kita minta keluarga, anak, atau mungkin semenda untuk tanggung utang pajaknya, tapi dengan syarat masih ada hubungan darah ya. Misalkan ada yang bisa disita, dijual tapi hasil jualnya nggak cukup buat ngelunasin, sisa utangnya akan kita minta juga ke keluarganya.”

Masih tentang hambatan pak, kalau misalnya terdapat kendala seperti wajib pajak yang melaporkan jumlah pajak terutangnya tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya, apakah hal tersebut ada pak?

“Iya, masih ada dan ditemui memang wajib pajak yang melaporkan pajaknya dengan kondisi seperti itu. Jadi mereka sebisa mungkin menekan jumlah pajak mereka, ya dikecil-kecilkan lah jumlah pajaknya mungkin supaya tidak

membebani ya, tau sendiri kan pajak itu seperti apa? Kamu tau bedanya dengan retribusi kan?”

Tau pak, kan kalau pajak itu pungutan yang tidak transparan, jadi kita seringkali merasa tidak merasakan apa yang sudah kita bayarkan, jadi terkadang masyarakat malas membayar karena mungkin merasa tidak ada wujudnya. Begitu ya, pak?

“Iya-iya bener. Nah jadi begitu, mungkin seringkali mereka merasa kalau tidak mendapat timbal balik ya atas apa yang mereka bayarkan. Jadi mereka males bayar. Pasti mereka berfikir “lah wong kita yang kerja kok kita malah dipaksa-paksa bayar, yang usaha kita sendiri, duit-duit kita sendiri”. Pasti ada perasaan rela nggak rela lah. Sudah pasti itu. Ya gini ya, seharusnya bayar pajak kan tidak perlu harus dipaksa-paksa, ditagih terus-menerus kalau wajib pajak tidak bayar, kan seharusnya wajib pajak sadar kalau memang bayar pajak ya bentuk kewajiban mereka. Kamu liat aja, kayak ada transportasi, pembangunan-pembangunan jalan, jembatan, itu kan sebenarnya hasil dari apa yang sudah wajib pajak bayarkan. Beda kalau dengan retribusi ya, kalau kita bayar ya kita bakalan lihat wujudnya, seperti bayar karcis parkir gitu, kan wujudnya motor kita memang dijaga, ada karcis parkirnya juga. Tapi karena udah ada asumsi yang seperti itu, kesadaran wajib pajak menjadi rendah.”

Kalau masalah keterkaitan, apakah kendala seperti masalah pelaporan yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya tersebut ada hubungannya dengan sistem perpajakan di Indonesia yaitu “self assessment system” ya pak?

“Kalau masalah keterkaitan emang bisa jadi begitu. Jadi, karena sistem perpajakan itu self assessment kan jadi semakin ada peluang untuk wajib pajak berbuat curang, soalnya mereka dipasrahi untuk melakukan kewajiban perpajakannya sendiri kan, mulai lapor, setor, sampai yang lain-lain. Mungkin merasa memiliki kesempatan gitu ya buat curang. Jadi malah kesannya ngasih dorongan buat wajib pajak nggak patuh. Meskipun sebenarnya nggak ada lah tujuan yang seperti itu. Padahal kita disini juga ada seksi pengawasan dan konsultasi ya, kalau dalam penerimaan ya kita awasin wajib pajaknya, kita

pantau terus, kalau ada keterlambatan kita beri himbauan. Dengan wajib pajak merasa diawasi kan mereka akan berusaha untuk tertib. Meskipun ya, realisasinya seringkali tidak begitu. Nggak sekali dua kali juga sih kita temui wajib pajak yang lapor nggak sesuai kondisi. Itu kenapa tahun 2016 kemarin dimunculkan program “tax amnesty”, soalnya banyak kasus seperti itu, kayak semisal wajib pajak itu bilang nggak punya mobil lah, otomatis kan ngaruh ya ke jumlah pajaknya. Tapi, setelah diperiksa segala macem, gataunya punya. Aduh, repot ya mbak kalau urusan bayar itu mau gamau kembali ke diri sendiri ya, hanya soal kesadaran. Kayak sistem self assessment itu ada biar wajib pajak itu bisa belajar untuk aktif ya, mulai lapor setor segala macem. Tapi yang ada malah disalahgunakan.”

Oh jadi self assessment system itu semakin mendorong wajib pajak nggak patuh ya pak. Tunggakan tahun 2015 itu meningkat juga salah satunya apakah karena hal ini pak?

“Iya mbak. bisa jadi.”

Bagaimana pak cara mengetahui sekaligus menemukan jika ada wajib pajak yang seperti itu, yang melaporkan jumlah pajaknya tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya?

“Ya pas dilakukan pemeriksaan dan penelitian tentang kebenaran data-data wajib pajak yang telah dilaporkan. Disini kan kalau ada wajib pajak yang lapor pajaknya nggak langsung kita telan mentah-mentah, tapi kita periksa dulu, sesuai nggak, gitu. Nanti setelah diperiksa, terlihat sesuai tidaknya. Nanti kita keluarkan SKP, bisa kurang bayar, bisa lebih bayar, bisa juga sudah sesuai.”

3. Kontribusi dan Efektivitas Penagihan Aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa

Apakah penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Malang Selatan ini cukup berkontribusi untuk menghasilkan pencairan tunggakan pajak, pak?

“Bisa dibilang sih cukup berkontribusi ya, hanya saja kontribusinya itu besar atau tidak. Pada kenyataannya memang masih banyak juga wajib pajak yang belum sadar akan kewajiban perpajakan mereka. Jadi, adanya Surat Teguran dan Surat Paksa ini cukup memberikan peluang. Untuk nantinya bisa menutup seluruh tunggakan pajak atau tidak itu tergantung kenyataan ya, banyak faktor juga yang mempengaruhi. Cuma yang pasti memang berpotensi untuk menghasilkan pencairan.”

Jadi keefektifan penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa itu biasanya dominan bergantung pada wajib pajak atau fiskus ya pak? Misalnya jika ada *effort* lebih dari fiskus maka penagihan bisa dipastikan efektif atau meskipun *effort* fiskus sudah maksimal tetapi jika partisipasi wajib pajak tidak maksimal maka penagihan tidak bisa dikatakan efektif atau bagaimana?

“Kalau kuncinya itu ada di wajib pajaknya ya memang. Meskipun usaha kita sudah maksimal sekali kalau wajib pajak tetap nggak patuh, nggak mau bayar ya sama aja nggak ngaruh. Tunggakan kan tetap ada juga, bisa jadi lebih banyak. Jadi, kembali lagi pada kenyataan ya, kira-kira dengan adanya Surat Teguran dan Surat Paksa bisa mempengaruhi wajib pajak biar bayar utang atau nggak. Kalau dalam data nyata memang dengan jumlah surat yang dikeluarkan banyak kemudian pencairan seimbang juga ya artinya bisa dikatakan kalau penagihannya itu efektif, begitu sebaliknya.”

Wawancara 2

Identitas Narasumber:

Nama : Bapak Imam Gozali

Jabatan : Jurusita Pajak KPP Pratama Malang Selatan

Wawancara dilakukan pada hari Rabu, tanggal 14 Juni 2017, pukul 14:30 WIB bertempat di Ruang Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Selatan.

Hasil Wawancara:

1. Pelaksanaan Penagihan Aktif

Dalam pelaksanaan penagihan aktif, apakah hanya Jurusita Pajak yang berkecimpung dalam proses penagihan aktif tersebut? Apakah ada pihak-pihak lain yang turut serta berpartisipasi, pak?

“Iya, kalau penyampaian nya kepada wajib pajak sih ya cuman saya aja, ini terkait Surat Paksa ya. Kalau Surat Teguran kan by-sistem mbak. Kalau proses penerbitannya ya saya dibantu sama bagian bagian pelaksana penagihan, dibantu oleh Pak Eko. Untuk keterkaitan dengan pihak-pihak yang lain, ada sih mbak. Nanti kita ada keterkaitan dengan seksi-seksi lain, dengan Kepala Seksi Penagihan sudah pasti ada ya, kemudian dengan Kepala KPP. Ada di SOP kok, nanti baca sendiri ya, sudah diberi kan. Semua yang kita lakukan disini prosedurnya mengacu kepada SOP itu mbak.”

Oh iya pak, terkait dengan hambatan-hambatan pelaksanaan penagihan pajak yang sebelumnya telah disampaikan oleh Pak Eko, salah satunya ada kendala bahwa wajib pajak memberontak saat ditagih dengan Surat Paksa. Itu lebih jelasnya bagaimana ya, pak?

“Jadi beberapa Wajib Pajak emang nggak punya itikad baik ya dari awal, beberapa ada yang kita hubungi ketika mau kita beri Surat Paksa tapi mereka mengaku nggak ada di rumah. Pas saya datengin ke rumahnya ternyata ada. Kemudian ada juga yang waktu saya datengin ke rumahnya, malah ada satpamnya bilang nggak ada di rumah, nggak bisa diganggu, ya pokoknya menghalang-halangi. Ada juga pas saya ke rumah wajib pajak, mereka nggak masukin saya ke rumahnya, yang punya badan usaha juga nggak jarang yang nggak ngizinin saya masuk ke tempat usahanya, mereka menolak menerima Surat Paksa dengan alasan mereka belum bisa melunasinya, belum punya uang segala macem. Kalau kita sih tidak bisa apa-apa ya, wajib pajak menolak pun, tetap saja

akan saya sampaikan dan tinggalkan Surat Paksa di tempat tinggal wajib pajak tersebut. Surat Paksa akan tetap dihitung telah disampaikan. Saya hanya akan mencatat ke dalam berita acara Surat Paksa misalnya isinya begini “wajib pajak ini ini ini menolak menerima Surat Paksa” kasarannya begitu. Jadi, perlakuan wajib pajak yang seperti itu sama sekali tidak merubah ketentuan dalam penyampaian Surat Paksa ya. Kalau tidak dibayar-bayar ya terserah mereka saja, toh nanti akan ditindaklanjuti dengan tindakan penagihan selanjutnya. Sita, lelang.”

Tapi jika ada wajib pajak yang seperti itu apakah mereka tetap tidak mau membayar atau ada juga yang merespon pak pada akhirnya?

“Ya ada yang merespon dengan baik karena mungkin mereka sudah jera ya, berfikir dua kali karena mungkin takut disita ya jadi mereka bayar, tapi yang sama sekali nggak jera juga masih banyak ya. Keras kepala lah. Keliatan kan yang mana wajib pajak yang akhirnya bayar meskipun sebelumnya dia sudah berontak nggak mau nerima Surat Paksa dan wajib pajak yang tetap tidak mau bayar.”

Kemudian pak, jumlah Jurusita disini kan hanya ada 2 orang saja, apakah hal tersebut cukup menjadi kendala pak?

“Kalau dikatakan menjadi kendala atau nggak ya jelas iya. Jumlah penanggung pajak banyak, kadang yang harus dipaksa ratusan, sedangkan cuman ada 2 Jurusita disini. Sedangkan, target kan ada dan harus dipenuhi, ada di IKU. Apa sudah tau?”

Sudah kok pak. Sudah dijelaskan sama pak Eko. Baik pak, terima kasih atas informasinya.